LE CENTRE
DE SERVICES PARTAGÉS
DU QUÉBEC

Rapport annuel **de gestion** 2011-2012

Québec

Cette publication a été rédigée
par le Centre de services partagés du Québec.

Elle est disponible en version PDF
dans le site Web du Centre de services partagés du Québec :
www.cspq.gouv.qc.ca

La forme masculine employée dans le texte
désigne aussi bien les femmes que les hommes,
le cas échéant.

La couverture et les pages intérieures sont imprimées sur
du papier Rolland Enviro[MC] 100 Print (160M et 100M).

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Bibliothèque et Archives Canada, 2012

ISBN : 978-2-550-66089-7 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-66088-0 (PDF)

ISSN : 1911-7906 (version imprimée)
ISSN : 1911-7914 (PDF)

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion du Centre de services partagés du Québec pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012. Ce rapport fait état des résultats obtenus et des principales réalisations dans les domaines sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de l'Administration gouvernementale et président du Conseil du trésor,

Stéphane Bédard

Québec, novembre 2012

Monsieur Stéphane Bédard
Ministre responsable de l'Administration gouvernementale
Président du Conseil du trésor

Monsieur le Ministre,

Nous avons le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2011-2012 du Centre de services partagés du Québec.

Ce rapport présente notamment les résultats atteints dans les domaines sous la responsabilité du Centre de services partagés du Québec pour la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Le président du conseil d'administration,

François Turenne

Le président-directeur général,

Jean-Marie Lévesque

Québec, novembre 2012

Table des matières

	DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES	1
	RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE	3
	CONSEIL D'ADMINISTRATION	5
	INTRODUCTION	7
	FAITS SAILLANTS	9
1	**PRÉSENTATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC**	11
2	**PRÉSENTATION DES RÉSULTATS**	15
	Orientation 1	
	Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies	16
	Orientation 2	
	Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins	27
	Orientation 3	
	Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance	34
3	**RESSOURCES HUMAINES**	41
4	**RÉSULTATS FINANCIERS**	43
	Les produits	43
	Les charges	44
	Les investissements	44
	Les états financiers	45
5	**AUTRES EXIGENCES**	67
	Accès à l'égalité en emploi	67
	Emploi et qualité de la langue française	67
	Éthique et déontologie	67
	Protection des renseignements personnels et accès à l'information	68
	Politique de financement des services publics	68
	Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles	69
	Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire et la réduction de la dette	70
	Développement durable	70

	Changements climatiques	75
	Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	75
	Suites données aux recommandations du Vérificateur général du Québec	76
	Activités du conseil d'administration	79
6	**ANNEXES**	81
	Annexe 1: Législation et règlements	81
	Annexe 2: Organigramme	82
	Annexe 3: Énoncé des engagements du Centre de services partagés du Québec envers des partenaires	83
	Annexe 4: Accès à l'égalité en emploi	87
	Annexe 5 : Code d'éthique et de déontologie	91

DÉCLARATION SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de notre responsabilité. Cette responsabilité concerne la fiabilité de l'information et des données qui y figurent ainsi que celle des contrôles afférents.

Les données du Rapport annuel de gestion 2011-2012 du Centre de services partagés du Québec décrivent fidèlement la mission, la vision, les valeurs et les domaines d'activité de l'organisation. Ce rapport précise également les objectifs, les indicateurs et les résultats relatifs aux objectifs stratégiques et à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière de reddition de comptes. Dans l'exercice de cette responsabilité, il est assisté par le comité de vérification et de gestion des risques. Ce dernier rencontre la direction, examine le rapport et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

À notre connaissance, les données et les renseignements présentés dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont fiables, de sorte qu'ils traduisent la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2012.

Le président-directeur général

Jean-Marie Lévesque

Le vice-président aux services d'infrastructures

Michel Gauthier

Le vice-président aux solutions d'affaires

Bernard LeFrançois

La vice-présidente aux ressources matérielles et aux moyens de communication

Josée Noreau

Le vice-président aux ressources humaines

François Bérubé

Le directeur général du Service aérien gouvernemental

Roger Robitaille

Québec, novembre 2012

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 du Centre de services partagés du Québec. La responsabilité de la fiabilité de cette information incombe à la direction du Centre de services partagés du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2011-2012 du Centre de services partagés du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

La directrice de la vérification interne,

Lynda Roy, CPA, CA

Québec, novembre 2012

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les affaires du Centre de services partagés du Québec (ci-après « le Centre ») sont administrées par un conseil d'administration. Ce dernier est composé de onze membres, dont le président-directeur général. Au moins six membres, autres que le président-directeur général, sont issus de l'Administration gouvernementale et au moins un de ces six membres doit de plus travailler dans une région autre que celle de Montréal ou de Québec. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement du Québec. En plus du président-directeur général, un président du conseil d'administration est nommé pour distinguer les responsabilités de chacun.

Au 31 mars 2012, les membres du conseil d'administration du Centre sont :

- M. **Claude Blouin**, président-directeur général, Centre de services partagés du Québec
- M. **Maurice Charlebois**, administrateur de sociétés
- M^me^ **Johanne Fortier**, comptable agréée associée, Mazars Harel Drouin
- M^me^ **Marie-Josée Guérette**, vice-présidente, La Capitale Groupe financier
- M. **Denys Jean**, président-directeur général, Régie des rentes du Québec
- M. **Jean-Marie Lévesque**, vice-président, Agence du revenu du Québec
- M^me^ **Susan McKercher**, adjointe à la direction générale de l'arrondissement de Ville-Marie de la Ville de Montréal
- M^me^ **Guylaine Rioux**, présidente-directrice générale, Services Québec, vice-présidente du conseil d'administration
- M. **Robert Sabourin**, directeur régional de la Montérégie, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
- M. **François Turenne**, administrateur de sociétés, président du conseil d'administration
- M^me^ **Lise Verreault**, sous-ministre associée au Bureau de programme pour l'informatisation du réseau, ministère de la Santé et des Services sociaux

INTRODUCTION

Le Rapport annuel de gestion 2011-2012 du Centre de services partagés du Québec (ci-après « le Centre ») couvre la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012. Il a été préparé conformément à la Loi sur l'administration publique et fait état des résultats relatifs aux objectifs du Plan stratégique 2008-2011, et ce, pour une année supplémentaire par rapport à l'échéance prévue initialement par le Plan stratégique.

Plusieurs événements importants survenus en 2010-2011 ont motivé le Centre à poursuivre la révision de son Plan stratégique 2008-2011. Ces changements concernent, dans un premier temps, les autorités du Centre et, dans un deuxième temps, le fonctionnement organisationnel. Ainsi, soulignons la désignation de Mme Michelle Courchesne à titre de ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor, et la nomination de M. Claude Blouin en tant que président-directeur général.

Ces changements doivent être combinés au rapport indépendant sur l'application de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec déposé à l'Assemblée nationale en décembre 2010. Ainsi, la prise en compte des conclusions et des recommandations contenues dans ce rapport a amené les autorités à entreprendre un virage organisationnel en fonction de la détermination de nouvelles priorités devant guider le Centre au cours des prochaines années.

Considérant les événements mentionnés précédemment, le Centre a jugé souhaitable de majorer d'une année son Plan stratégique 2008-2011, ce qui lui permettra de transposer ses nouvelles priorités dans l'élaboration de son prochain plan stratégique.

Le présent rapport annuel constitue le principal outil de reddition de comptes du Centre et expose les faits saillants de la dernière année. Il est constitué de cinq sections et de cinq annexes :

- La première section présente le Centre, soit sa mission, sa vision, ses valeurs, ses domaines d'activité et sa structure administrative.
- La deuxième section est consacrée aux résultats obtenus relativement aux engagements présentés dans le Plan stratégique 2008-2011, pour chacune des trois orientations retenues.
- La troisième section rend compte de l'utilisation des ressources humaines du Centre.
- La quatrième section présente les résultats financiers.
- La cinquième section est consacrée au suivi fait relativement à certaines exigences découlant du cadre législatif gouvernemental et aux engagements formulés dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013.
- Finalement, en annexe, on trouve, au 31 mars 2012, la liste non exhaustive des lois et règlements appliqués par le Centre, l'organigramme, l'énoncé des engagements du Centre de services partagés du Québec envers ses partenaires, adopté en mars 2009 et mis à jour le 1er février 2010, les données concernant l'accès à l'égalité en emploi ainsi que le code d'éthique et de déontologie.

FAITS SAILLANTS

- Transfert du Service aérien gouvernemental au Centre de services partagés du Québec.
- Renouvellement de l'entente quinquennale avec le comté de Los Angeles concernant les services de lutte contre les incendies de forêt produisant annuellement près de 3 millions de dollars de revenus. Cette quatrième entente depuis 1994 démontre que le Centre constitue pour le comté un pilier important dans la stratégie de lutte contre les incendies de forêt et souligne son expertise et la qualité de ses services dans le domaine.
- Finalisation de la mise en place du Réseau intégré de télécommunication multimédia permettant son utilisation à l'ensemble de la clientèle du Centre.
- Économies d'échelle relatives aux achats regroupés et au placement médias estimées à 81,5 millions de dollars.
- Maintien, pour une deuxième année consécutive, de la majorité des tarifs, voire une réduction de certains d'entre eux.
- Finalisation du projet de formation d'une relève pour la plateforme centrale. Ce projet a permis à quatorze personnes d'intégrer les différents services à la suite de la réussite du programme et ainsi d'assurer le maintien de l'expertise.
- Participation active, conjointement avec le Dirigeant principal de l'information (DPI), à la définition des orientations gouvernementales visant l'optimisation des ressources informationnelles. Le Centre assure la maîtrise d'œuvre pour trois axes du Plan d'optimisation des infrastructures en ressources informationnelles, à savoir la mise en commun des infrastructures, la consolidation des services bureautiques et la consolidation des services de télécommunication.

1 PRÉSENTATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

LA MISSION

Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et de moyens de communication.

À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux ministères et organismes, tout en s'assurant de la qualité et de l'adéquation de ses services à leurs besoins. Il se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

Le Centre a également pour mission de fournir, lors de missions gouvernementales, des services de nolisement d'aéronefs et des services aériens notamment pour le transport sanitaire, le combat des feux de forêt, la surveillance du territoire et le transport de passagers. En outre, il peut fournir des services relatifs à la certification, à la formation et à l'entraînement de pilotes d'aéronefs. Pour offrir ces derniers services et ceux relatifs au combat des feux de forêt, le Centre peut conclure une entente avec une personne morale de droit privé. Afin de réaliser sa mission, le Centre s'appuie sur plusieurs lois et règlements (annexe 1).

LA VISION

Partenaire indispensable d'une administration publique performante

Le Centre entend mettre son expertise, son savoir-faire ainsi que ses capacités techniques et technologiques au service de ses partenaires afin de leur fournir des produits et services de qualité, à des prix compétitifs et répondant à leurs besoins. Sa recherche de la performance est axée sur la qualité des services, la connaissance des attentes de ses partenaires, la mesure et le maintien de leur satisfaction, l'amélioration continue des produits, des services et des processus d'affaires.

LES VALEURS

Les valeurs organisationnelles du Centre sont le sens du service, l'esprit d'entreprise et la coopération. Celles-ci visent à marquer du sceau de l'excellence la réalisation de sa mission et le service aux partenaires.

LES DOMAINES D'ACTIVITÉ

Le Centre continue d'assumer les responsabilités qui lui ont été transférées lors de sa création. D'autres se sont ajoutées, soit par l'addition de domaines d'affaires comme les ressources humaines et les services aériens, soit par l'introduction de nouveaux services. Le Centre agit également à titre d'Éditeur officiel du Québec.

Au 31 mars 2012, le panier de services du Centre couvre les domaines suivants :

Acquisitions
- Acquisition de biens et de services et achats regroupés
- Organisation de comités de sélection
- Répertoires de fournisseurs de biens et de services
- Services-conseils et accompagnement pour la rédaction d'appels d'offres et de contrats

Communication
- Communication Web
- Conception graphique, édition et commercialisation
- Gestion des droits d'auteur
- Gestion d'événements
- Publicité, relations publiques, recherche et évaluation
- Révision linguistique, correction d'épreuves et traduction
- Services de bibliothèque

Ressources humaines
- Accès aux services en région
- Évaluation des compétences
- Gestion de la rémunération et des avantages sociaux et conseil à la retraite
- Mobilité de la main-d'œuvre
- Opérations gouvernementales de dotation
- Perfectionnement des compétences
- Programme d'aide aux employés
- Services-conseils en gestion des ressources humaines

Ressources informationnelles
- Communications mobiles et téléphoniques
- Entretien et amélioration des systèmes et des infrastructures
- Entretien et réparation d'équipement bureautique
- Exploitation d'infrastructures
- Planification et soutien de la gestion des technologies de l'information
- Projets de développement d'infrastructures et de systèmes
- Soutien aux utilisateurs
- Télécommunication multimédia

Ressources matérielles
- Aménagement des espaces et soutien aux occupants
- Conservation des documents
- Distribution documentaire (courrier et transport)
- Gestion et disposition des biens
- Gestion intégrée des documents
- Impression
- Numérisation

Service aérien gouvernemental

- Évacuation aéromédicale
- Lutte contre les incendies de forêt
- Recherche et sauvetage de personnes
- Transport des équipes ministérielles

Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR)

- Exploitation de SAGIR-SGR1 (système comptable, volet dépenses et acquisitions)
- Développement de SAGIR-SGR2 (gestion des ressources humaines - dossier employé) et de SAGIR-SGR3 (dotation en ligne)
- Services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Le Centre est sous la responsabilité de la ministre responsable de l'Administration gouvernementale et présidente du Conseil du trésor et est administré par un conseil d'administration. Il est dirigé par le président-directeur général, qui est assisté dans ses fonctions par quatre vice-présidents. Au 31 mars 2012, la structure administrative était la suivante (annexe 2).

Le Bureau de la présidence

Le Bureau de la présidence comprend le Bureau du président-directeur général, la Direction des affaires juridiques, la Direction de la vérification interne, la Direction exécutive Clientèle, le Bureau de suivi des contrats et des projets et la Direction générale des finances.

La Vice-présidence aux ressources humaines

La Vice-présidence aux ressources humaines est responsable de la tenue de concours, du recrutement, de l'évaluation et du développement des compétences. Elle offre également des services liés à la gestion de la rémunération et des avantages sociaux et du conseil à la retraite ainsi que des programmes d'aide aux employés. L'offre de services comprend également des services à la carte et une offre intégrée en gestion des ressources humaines. Des services de proximité sont aussi accessibles en région par l'entremise de bureaux régionaux.

La Vice-présidence aux ressources matérielles et aux moyens de communication

La Vice-présidence aux ressources matérielles et aux moyens de communication offre des services en acquisition qui incluent notamment les achats regroupés, les mandats spécifiques et les services-conseils liés aux acquisitions de biens et de services. Les services en ressources matérielles comprennent l'impression, la distribution, la conservation et la gestion intégrée des documents, la gestion et la disposition des biens ainsi que la gestion des aménagements et des services aux occupants. Les services en communication comprennent, entre autres, l'information documentaire, la publicité et le placement médias, les publications gouvernementales et la gestion d'événements.

La Vice-présidence aux projets majeurs

La Vice-présidence aux projets majeurs a pour mandat de concevoir, d'implanter et d'exploiter les différentes phases des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR). Elle met à la disposition des ministères et organismes utilisateurs de SAGIR un service de soutien aux opérations financières et matérielles et un centre d'assistance. De plus, elle offre des services en matière de réseaux de télécommunications, qui incluent notamment des services de transmission de données par l'intermédiaire du Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM), des services de téléphonie, des services de communication mobile avec le déploiement du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) ainsi qu'une offre de téléphonie cellulaire.

La Vice-présidence aux technologies de l'information

La Vice-présidence aux technologies de l'information a pour mandat d'offrir aux ministères et organismes une prise en charge partielle ou complète des infrastructures et des services en technologies de l'information. Elle met en place les moyens requis afin d'offrir des services spécialisés de développement et de gestion des systèmes de mission et des infrastructures. Elle établit et fait évoluer les architectures et les outils de développement pour les ministères et organismes partenaires. Elle conçoit, développe et exploite les solutions en technologies de l'information en réponse aux besoins d'affaires. Par ailleurs, elle assure la disponibilité des systèmes, des infrastructures technologiques et des services de bureautique et offre l'assistance aux utilisateurs. Enfin, elle planifie et assure l'évolution des infrastructures technologiques, opère les centres de traitement et fournit aux ministères et organismes partenaires l'expertise en sécurité.

Le Service aérien gouvernemental

Le Service aérien gouvernemental (SAG) exploite une flotte diversifiée d'aéronefs pour assurer, en collaboration avec ses partenaires, une réponse adéquate lors de situations d'urgence ou nécessitant des services aériens spécialisés en matière d'évacuations aéromédicales, de lutte contre les feux de forêt, de recherche et de sauvetage ainsi que de transport des membres des équipes ministérielles du gouvernement du Québec sur l'ensemble du territoire québécois. Il offre des services aériens à ses partenaires et à ses clients en fonction de leurs besoins particuliers.

2 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des orientations et des objectifs du Plan stratégique 2008-2011, lesquels reposent sur les trois enjeux suivants :

- La réalisation des bénéfices par l'implantation des services partagés
- Une offre de services correspondant aux besoins de l'administration publique
- La modernisation des pratiques de gestion

Orientation 1

Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies

- Objectif 1 : Consolider l'offre de services d'ici 2010-2011
- Objectif 2 : Développer l'offre en services partagés d'ici 2010-2011

Orientation 2

Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins

- Objectif 3 : Évaluer les besoins et mesurer la satisfaction des usagers
- Objectif 4 : Améliorer les services de façon continue

Orientation 3

Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance

- Objectif 5 : Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel
- Objectif 6 : Améliorer la performance organisationnelle

Orientation 1

Développer et optimiser les services partagés afin de réaliser des économies

Objectif 1 — Consolider l'offre de services d'ici 2010-2011

Résultats attendus

- Compléter le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux.
- Poursuivre le regroupement des concours de recrutement grand public.
- Fournir les services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR-SGR1.
- Optimiser l'utilisation et le développement des infrastructures informatiques.
- Poursuivre le soutien à la mise en place du gouvernement en ligne.
- Réaliser l'implantation des phases 2 et 3 de SAGIR (gestion des ressources humaines et dotation).
- Mettre en place le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM).

1.1 Compléter le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux

Indicateurs :

- **Nombre de MO adhérents**
- **Nombre d'employés servis**

En 2011-2012, le Centre a intégré les activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux de deux organismes hors de la fonction publique soit, l'Institut national des mines et l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux. Le Centre sert maintenant 64 ministères et organismes regroupant 60 553 employés.

Regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011[1]	2011-2012	Total
Ministères	8	10	3	0	0	**21**
Organismes	10	20	9	2	2	**43**
Employés servis[2]	18 986	21 875	18 944	730	18	**60 553**

1 Les données pour l'année 2010-2011 ont été modifiées pour tenir compte de l'intégration du Fonds d'aide aux recours collectifs pour lequel les données ne figuraient pas dans le rapport annuel de gestion 2010-2011.

2 Les données extraites du système SAGIP reflètent la situation de la mise en œuvre du plan triennal au 31 mars 2012. Il est à noter que la base de données est mise à jour de manière continue et que l'information sur le nombre d'employés des années financières antérieures varie d'une année à l'autre. Cela explique la variation entre le nombre total d'employés servis en 2007-2008, en 2008-2009, en 2009-2010 et en 2010-2011 du présent rapport annuel et les données des rapports annuels précédents.

Au 31 mars 2012, le regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux a permis la réalisation d'économies annuelles estimées à plus de 3,1 millions de dollars.

Regroupement des activités de gestion de la rémunération et des avantages sociaux
Économies annuelles

2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
2,4 M$	3,2 M$	3,1 M$	3,1 M$

1.2 Poursuivre le regroupement des concours de recrutement grand public

Indicateur :

- **Pourcentage de concours tenus**

Le mandat du Centre consiste à réaliser des opérations à fort volume et à portée interministérielle, alors que celles des ministères et organismes visent des besoins spécifiques. En 2011-2012, le Centre a tenu 37 opérations de recrutement qui ont attiré 89 615 candidatures. Ce sont donc 25,3 % des opérations de recrutement qui ont été réalisées par le Centre, ce qui représente une hausse de 9 % comparativement à 2010-2011. Au cours de la dernière année, ce sont près de 70 % des nominations régulières et occasionnelles de la fonction publique qui ont été effectuées à partir des opérations de recrutement réalisées par le Centre.

Au cours des dernières années, des modifications importantes ont été observées dans les pratiques de recrutement. En effet, le Centre constitue de plus en plus de réserves de candidatures[3] afin de mieux répondre aux besoins des ministères et des organismes, notamment celui d'avoir accès à des listes de candidats de différents niveaux d'expérience au sein d'un même corps d'emploi.

En vigueur depuis 2007, l'inscription en ligne pour les opérations de recrutement public a été privilégiée par 94 % des candidats, comparativement à 85,6 % en 2010-2011. Notons que les candidats des réserves étudiantes utilisent uniquement l'inscription en ligne.

Concours de recrutement

Opérations de recrutement		2010-2011			2011-2012		
		Centre	MO	Total	Centre	MO	Total
Recrutement public		**26**	**149**	**175**	**34**	**109**	**143**
	En %	14,9	85,1	100,0	23,8	76,2	100,0
Recrutement étudiant		**3**	-	**3**	**3**	-	**3**
	En %	100,0	-	100,0	100,0	-	100,0
Total		**29**	**149**	**178**	**37**	**109**	**146**
	En %	16,3	83,7	100,0	25,3	74,7	100,0

3 Une réserve de candidatures est une banque dans laquelle les ministères et les organismes puisent, au besoin, des candidatures en vue de la tenue d'un concours de recrutement ou de promotion.

Taux d'opérations de recrutement tenues par le Centre

Opérations de recrutement		2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Recrutement public	En %	36,6	29,4	14,9	23,8
Recrutement étudiant	En %	100,0	100,0	100,0	100,0
Total	En %	**37,6**	**30,8**	**16,3**	**25,3**

Les économies obtenues par le regroupement des opérations de recrutement public du Centre sont estimées à plus de 1,7 million de dollars en 2011-2012, incluant les économies relatives aux frais de messagerie.

1.3 Fournir les services d'opérations financières et matérielles en soutien à SAGIR SGR1

Indicateur :

- **Nombre de MO adhérents**

SAGIR (Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources) est un ensemble de systèmes informatiques intégrés qui vise le remplacement progressif des systèmes de gestion des ressources humaines, financières et matérielles au sein de l'administration publique. La conception de SAGIR s'appuie sur un système intégré et son déploiement est prévu en sept phases. L'offre de services s'adresse aux ministères et organismes qui utilisent SAGIR et vise le traitement des opérations en matière de ressources financières, matérielles (acquisitions) et humaines ainsi que le soutien aux utilisateurs.

L'implantation de la première phase, SGR1 (système comptable, volet dépenses et acquisitions), a été complétée en 2008 et permet d'administrer les ressources financières et matérielles. Une première livraison de la deuxième phase, SGR2 (système de gestion des ressources humaines), a été réalisée en 2010-2011. Elle permet la gestion du dossier de l'employé.

En 2011-2012, le Centre a pris en charge les opérations financières et matérielles de trois ministères et de deux organismes[4], ce qui porte à dix-neuf le nombre de clients adhérents. De ces dix-neuf clients adhérents aux services de soutien à SAGIR-SGR1, cinq profitent également des services d'assistance aux utilisateurs offerts pour la deuxième phase de SAGIR, soit la gestion des ressources humaines. Enfin, plusieurs ministères ont fait des demandes pour obtenir des services à la carte en cours d'année.

Nombre de ministères et organismes adhérents

Année	Nombre	Cumulatif
2008-2009	4	7
2009-2010	4	11
2010-2011	3	14
2011-2012	5	19

4 Le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère des Relations internationales, la Régie du logement et la Régie du cinéma du Québec.

1.4 Optimiser l'utilisation et le développement des infrastructures informatiques

Indicateurs :

- **Nombre de MO dont la gestion des infrastructures en TI a été prise en charge**
- **Nombre de projets importants (plus d'un million de dollars) réalisés pour des MO**

En 2011-2012, le Centre a assuré la gestion des infrastructures en technologies de l'information de 70 ministères et organismes et a réalisé huit projets de plus d'un million de dollars. Cette année a donné lieu à plusieurs réalisations relatives à l'utilisation et au développement de l'infrastructure technologique. L'optimisation des infrastructures technologiques et des environnements informatiques vise notamment la gestion des postes de travail et des parcs de serveurs ainsi que le développement des systèmes de mission. Ainsi, le Centre a :

- mis en place l'infrastructure nécessaire aux systèmes d'information du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Cette infrastructure permet de soutenir le Portail gouvernemental des affaires municipales et régionales, le projet de la gestion des programmes d'infrastructures, le projet de la gestion des compensations tenant lieu de taxes et le projet de la gestion du parc d'immeubles compensables;
- mis en place l'infrastructure technologique et bureautique et assuré le soutien nécessaire à la tenue du Forum mondial de la langue française;
- hébergé les infrastructures du site de la région de Québec de Foncier Québec. De plus, une entente de principe a été établie afin de convenir de la prise en charge complète de toutes les infrastructures de Foncier Québec;
- défini, conjointement avec le Dirigeant principal de l'information (DPI), des orientations gouvernementales visant l'optimisation des ressources informationnelles. Le Centre assure la maîtrise d'œuvre pour trois axes du Plan d'optimisation des infrastructures en ressources informationnelles, à savoir la mise en commun des infrastructures, la consolidation des services bureautiques et la consolidation des services de télécommunication.

  Au 31 mars 2012, la définition des mandats d'étude était réalisée pour l'ensemble des initiatives planifiées et l'élaboration des solutions d'affaires était en cours pour chacune d'elles;
- mené à terme le projet Environnement informationnel ministériel du ministère de la Famille et des Aînés, dans le respect de l'échéancier fixé à un coût moindre que celui initialement prévu. Ce projet a permis la mise en place des assises informationnelles permettant la conservation des données ministérielles utiles à la prise de décision, à l'analyse, à l'évaluation et à la recherche. L'environnement est également doté d'outils conviviaux permettant d'exploiter les données;
- achevé la première phase du Plan de rationalisation de l'infrastructure commune de prestation électronique de services (IC-PES) et amorcé les travaux de la deuxième phase. Ce projet entraîne des économies annuelles récurrentes de 4,9 millions de dollars et vise à rendre accessibles des infrastructures technologiques pouvant répondre au volume actuel et potentiel de demande des clients et à soutenir la prestation de services en ligne du gouvernement;
- poursuivi le développement, l'exploitation et l'entretien des systèmes de mission de dix ministères et organismes;
- par l'intermédiaire du bureau électronique de services, géré plus de 22 000 postes de travail pour près de 16 000 utilisateurs, répartis dans plusieurs ministères et organismes, incluant le Centre.

1.5 Poursuivre le soutien à la mise en place du gouvernement en ligne

Indicateur :

- **Nombre de projets de prestation électronique de services soutenus pour le compte des MO**

Le soutien à la mise en place du gouvernement en ligne vise la consolidation des portails et des sites Web ainsi que le développement de services applicatifs communs de prestation électronique de services. Plus spécifiquement, le Centre vise à fournir les outils technologiques requis pour permettre le développement de services en ligne efficients et efficaces pour le citoyen. Le Centre a également bonifié son offre de services par la mise en place d'un centre de compétence Web. Ce regroupement de ressources expertes assure une meilleure qualité de services. En effet, il permet d'optimiser les investissements et de répondre à la demande de sites Web informationnels de façon structurée, complète et intégrée pour le demandeur.

En 2011-2012, le Centre a notamment :

- achevé les travaux de mise en œuvre et implanté le Portail gouvernemental des affaires municipales et régionales (PGAMR) du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT). Le PGAMR vise à centraliser les communications avec les institutions des réseaux municipal et régional et rendre accessibles plus d'une centaine de produits et services par la prestation électronique de services du MAMROT. La solution intègre le service d'authentification gouvernementale clicSÉQUR – Entreprises.

  La solution procure un guichet unique pour plus de 5 000 utilisateurs et 1 500 organismes du réseau municipal qui transigent avec le gouvernement du Québec et sécurise les échanges électroniques;
- achevé la migration de l'espace citoyen de Services Québec vers une nouvelle solution de portail;
- mis en place l'infrastructure technologique et bureautique en soutien à la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction, en plus d'avoir développé et implanté un site Web;
- consolidé son infrastructure technologique pour rendre plus robuste et plus fiable le fonctionnement des portails gouvernementaux ainsi que le dossier citoyen;
- conçu, développé et implanté des sites Web pour plusieurs ministères et organismes afin de répondre à leurs besoins d'affaires et fourni le soutien à la continuité et à l'amélioration de 35 sites.

1.6 Réaliser l'implantation des phases 2 et 3 de SAGIR (gestion des ressources humaines et dotation)

Indicateurs :

- **Nombre de MO implantés par livraison de SAGIR-SGR2**
- **Nombre de MO implantés par livraison de SAGIR-SGR3**

Le gouvernement a autorisé, en février 2007, la réalisation des phases SGR2 (gestion des ressources humaines) et SGR3 (dotation en ligne) de SAGIR. En plus de cibler le grand public par l'intermédiaire du volet Recrutement en ligne, les phases SGR2 et SGR3 s'adressent à l'ensemble du personnel des ministères et organismes nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique et au personnel policier assujetti à la Loi sur la police, soit plus de 75 000 employés.

SGR2

La phase SGR2 vise la modernisation des pratiques et des outils de gestion des ressources humaines, à l'exception de ceux concernant la dotation (inclus dans la phase SGR3) et le calcul et la préparation de la paie (intégrés au Système automatisé de gestion des informations sur le personnel).

Parmi les gains attendus de SGR2, mentionnons l'établissement d'un dossier unique pour chaque employé, l'élimination de nombreux documents papier, comme les bulletins de paie et les demandes d'autorisation d'absence, et l'automatisation de plusieurs processus.

Une première livraison de SAGIR-SGR2 a été réalisée au cours de l'exercice 2010-2011 dans 113 ministères et organismes, et ce, à l'intérieur des budgets et des échéanciers déterminés. Cette première livraison a permis d'établir les assises nécessaires pour optimiser et normaliser les outils de soutien à la gestion des ressources humaines. Elle a également réuni en un même système intégré la gestion des ressources humaines, financières et matérielles.

Une deuxième livraison vise le déploiement de fonctionnalités permettant la gestion de l'assiduité et des gains déclaratoires de l'ensemble des employés du gouvernement. Les travaux relatifs à cette livraison se sont amorcés avec la conception et la réalisation du projet, de concert avec le maître d'ouvrage, le Secrétariat du Conseil du trésor. De plus, le Centre a amorcé la réalisation technique qui se poursuivra jusqu'au début des travaux d'implantation.

SGR3

La phase SGR3 vise à munir le gouvernement d'un système de dotation en ligne. Un choix doit être fait entre les deux possibilités suivantes :

- le développement d'un système de dotation en ligne basé sur la technologie utilisée pour les phases SGR1 et SGR2 (le système serait alors développé et exploité par le Centre);
- le recours à un prestataire de services de dotation en ligne.

Un premier appel d'offres afin d'obtenir les services d'une firme spécialisée de dotation en ligne a été lancé en 2010. Aucune des soumissions proposées n'a été jugée conforme. Un deuxième appel d'offres est en cours de préparation.

1.7 Mettre en place le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

Indicateur :

- **Mise en place du réseau**

Le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) vise la mise en place d'une infrastructure partagée de transmission de données répondant aux besoins des réseaux de la santé et de l'administration publique. Le RITM intègre le Réseau de télécommunication multimédia (RETEM) et le Réseau de télécommunication sociosanitaire (RTSS).

Depuis le 1er janvier 2011, le transfert administratif et la prise en charge de tous les circuits des anciens réseaux RTSS et RETEM sont achevés. Ce transfert de la clientèle sur le nouveau réseau intégré se traduit par une réduction des coûts pour celle-ci et par un rehaussement de la qualité des services. Quant au transfert technologique, il est terminé pour l'ensemble de la clientèle.

Le Centre a développé et mis en place un cadre de gestion des services de télécommunications décrivant les responsabilités des intervenants chargés de la gestion du réseau. De plus, il a mis en place un cadre de gestion de la sécurité décrivant notamment les processus, les responsabilités des intervenants, les contrôles et les indicateurs de performance.

En conclusion, l'année 2011-2012 a permis au Centre d'achever la mise en place du RITM, ce qui en permet désormais l'utilisation par l'ensemble de sa clientèle.

Objectif 2 Développer l'offre en services partagés d'ici 2010-2011

Résultats attendus

- Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources humaines.
- Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources matérielles.
- Soutenir les ententes de partage de services en région.
- Promouvoir les services partagés, notamment dans le monde municipal.

2.1 Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources humaines

Indicateurs :

- **Nombre de MO adhérents**
- **Nombre d'employés servis**

L'offre intégrée de services en ressources humaines regroupe les activités suivantes : la dotation des emplois, le développement organisationnel, les relations de travail, la santé et la sécurité au travail et l'information de gestion.

En 2011-2012, cette offre intégrée de services a été révisée, désignant ainsi les petits ministères et organismes comme une clientèle cible permettant de maximiser le potentiel d'économies. À cet effet, le Centre a conclu une entente avec l'Office des personnes handicapées du Québec, portant ainsi à quatre le nombre de ministères et organismes bénéficiant des services de l'offre intégrée au 31 mars 2012 et à 4 118 le nombre d'employés servis, incluant le Centre.

Dans la continuité de la révision de l'offre intégrée de services, le Centre entend soutenir les plus grandes organisations par le déploiement de services à la carte, tels que l'ergonomie, les moyens d'évaluation et l'admissibilité. À cet égard, le Centre a conclu 21 ententes avec 8 ministères et organismes en lien avec les différents services à la carte en ressources humaines.

Le Centre a également conclu six nouvelles ententes de service en matière de programmes d'aide aux employés (PAE) portant ainsi, au 31 mars 2012, à dix-sept le nombre de ministères et organismes bénéficiant des services du PAE. Ainsi, la clientèle servie est passée de 17 154 employés en 2010-2011 à 19 284 employés en 2011-2012, ce qui représente une augmentation de 12,4%.

Programme d'aide aux employés – Nombre de ministères et organismes adhérents et d'employés servis

	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Ministères et organismes	11	12	17[5]
Employés servis	9 478	17 154	19 284

2.2 Développer et déployer une offre intégrée de services en ressources matérielles

Indicateurs :

- **Nombre de MO adhérents**
- **Nombre d'employés servis**

Bien que certaines des ententes existantes comprennent déjà un regroupement de services en ressources matérielles, la formule d'offre intégrée de services en ressources matérielles n'a pas suscité l'intérêt souhaité auprès des ministères et organismes. En conséquence, il a été décidé en 2010-2011 de ne pas poursuivre le développement de cette offre.

Toutefois, en matière de ressources matérielles, le Centre a conclu, en 2011-2012, dix ententes en gestion intégrée des documents ou en numérisation, six ententes en distribution documentaire, sept ententes en conservation de documents, douze ententes visant la gestion et la disposition des biens et trois ententes en gestion immobilière.

2.3 Soutenir les ententes de partage de services en région

Indicateur :

- **Nombre de partenariats soutenus**

Le Centre est en mesure de soutenir des ententes de partage de services en région, notamment par ses offres de services en aménagement, en technologies de l'information, en communication et en ressources humaines.

5 Le Service aérien gouvernemental a intégré le Centre au cours de l'année 2011-2012, ce qui explique la donnée de 17 ministères et organismes clients malgré l'ajout de 6 ministères et organismes clients aux 12 indiqués dans les données de l'année 2010-2011.

Ainsi, des projets d'aménagement de locaux ont été réalisés sur l'ensemble du territoire du Québec pour le Directeur des poursuites criminelles et pénales et Services Québec, ainsi que dans la région de Montréal, pour la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction.

Par ailleurs, dans le cadre de leur offre de services en matière de développement et de formation, les bureaux régionaux, répartis à travers la province, ont offert des activités de développement au personnel des ministères et organismes en région. Ils ont également offert la possibilité aux réseaux de la santé et de l'éducation ainsi qu'aux municipalités d'y participer, élargissant ainsi la portée de l'offre de services en région.

En 2011-2012, le Centre a notamment conclu 28 ententes en matière de codéveloppement avec 18 ministères et organismes ayant des représentations en région. Ces ententes ont donné lieu à des cercles de gestion interministériels, des groupes de codéveloppement interministériel et des formations.

Il a également conclu 11 ententes avec 4 ministères et organismes en matière de tenue de concours et d'organisation de séances d'examens.

2.4 Promouvoir les services partagés, notamment dans le monde municipal

Indicateur :

- **Nombre d'activités promotionnelles réalisées**

Au cours de l'exercice 2011-2012, le Centre a participé à des activités dans le but de promouvoir son offre de services auprès de représentants issus de l'administration publique, des municipalités et des réseaux, soit :

- participation et présence à quatre salons pour promouvoir ses services en gestion documentaire;
- participation et présence au salon Quartier municipal des affaires pour promouvoir ses services en gestion et disposition des biens;
- tenue de la Journée des acquisitions et des TIC, qui accueille des professionnels du monde de l'approvisionnement en vue de favoriser le partage d'expertise et de former les acheteurs des secteurs publics et parapublics. Les participants viennent des ministères et organismes, des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation ainsi que des municipalités;
- présentation de l'offre de services du Centre dans le cadre du Congrès de la fédération québécoise des municipalités;
- participation et présence au Salon international du livre de Québec et au Salon du livre de Montréal pour la promotion et la vente des produits des Publications du Québec;
- envoi d'infolettres à sa clientèle;
- tournée d'information au sein des directions de communication de plusieurs ministères et organismes afin de présenter l'offre de services en matière de moyens de communication;
- rencontre d'information avec des représentants de la Ville de Montréal pour promouvoir son offre de services en formation.

AUTRES RÉALISATIONS

Le Réseau national intégré de radiocommunication

Le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) vise le remplacement de six réseaux gouvernementaux de radiocommunication. Le RENIR est conçu pour répondre aux besoins de services de communication de groupe à l'intérieur du gouvernement, pour soutenir le Plan national de sécurité civile du Québec et pour assurer la continuité des services de radiocommunication auprès des ministères et organismes utilisateurs, tels que la Sûreté du Québec et le ministère des Transports.

Le transfert de la clientèle sur le RENIR est en cours pour cinq ministères et organismes (Sûreté du Québec, Société d'assurance automobile du Québec, ministère des Ressources naturelles et de la Faune, services préhospitaliers d'urgence et ministère de la Sécurité publique). Le transfert de deux ministères et organismes (ministère des Transports du Québec et Revenu Québec) a été achevé en 2011-2012.

La construction de l'infrastructure des sites du RENIR est terminée et les travaux effectués au cours de l'exercice 2011-2012 ont permis la réalisation de deux nouveaux sites de radiocommunication. Au 31 mars 2012, les 131 sites du RENIR sont achevés.

Gestion et disposition des biens

Dans la réalisation de sa mission, le Centre a la responsabilité de coordonner la disposition des biens conformément au Règlement sur la disposition des biens meubles excédentaires.

La disposition des biens constitue une source de revenus pour les ministères et organismes, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

Disposition des biens

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Biens excédentaires vendus au public	7,4 M$	6,6 M$	6,2 M$	7,9 M$
Sommes retournées aux ministères et organismes propriétaires des biens	6,5 M$	5,3 M$	4,8 M$	6,5 M$

De plus, le Centre a remis près de 19 150 équipements informatiques usagés à l'organisme Ordinateurs pour les écoles du Québec (OPEQ)[6]. Cet organisme a récupéré et recyclé près de 50 % des biens et les a remis aux écoles du Québec. Les équipements informatiques non utilisables sont quant à eux remis par l'OPEQ à des centres de formation en entreprise et récupération (CFER).

6 L'information provient de l'OPEQ.

Acquisitions

Les achats regroupés mis en place par le Centre entraînent des économies d'échelle estimées à près de 55,3 millions de dollars, ce qui équivaut à un taux d'économie moyen de 23 %. À ces économies, il faut ajouter celles découlant du regroupement relatif au placement médias, qui a permis aux ministères, aux organismes et à des sociétés d'État d'obtenir des réductions de tarifs totalisant 26,2 millions de dollars, pour un taux d'économie moyen de 26 %. Au total, les économies représentent 81,5 millions de dollars en 2011-2012.

Économies d'échelle liées aux achats regroupés

Économies relatives aux achats regroupés[7]	2008-2009 (M$)	2009-2010 (M$)	2010-2011 (M$)	2011-2012 (M$)
Services auxiliaires (location de machinerie, services de déménagement, revue de presse et impression)	15,4	15,9	14,3	14,1
Logiciels et matériel technologique	29,5	98,9[8]	43,6	26,5[9]
Biens divers (automobiles, carburant, uniformes, vêtements, papier, photocopieurs, etc.)	9,0	8,1	10,3	14,7
Total des économies d'achats	**53,9**	**122,9**	**68,2**	**55,3**
Pourcentage d'économie réalisée[10]	**23 %**	**30 %**	**26 %**	**23 %**
Placement médias				
Économies	**19,7**	**21,5**	**25,2**	**26,2**
Pourcentage d'économie réalisée	**17 %**	**18 %**	**26 %**	**26 %**
Total des économies	**73,6**	**144,4**	**93,4**	**81,5**

7 Les économies sont calculées en fonction du prix qui aurait été payé en l'absence de regroupement.

8 En 2009-2010, un volume d'achat important de terminaux pour le projet RENIR a entraîné une économie ponctuelle de 58 millions de dollars. En faisant abstraction de cette économie ponctuelle, l'évolution des économies d'échelle représente une hausse de 11,4 millions de dollars de 2008-2009 à 2009-2010 et de 2,7 millions de dollars de 2009-2010 à 2010-2011.

9 Selon les informations dont nous disposons, nous constatons une baisse notable de la consommation de logiciels.

10 Ce pourcentage correspond au rapport entre les économies totales et la valeur totale des contrats calculée sans regroupement d'achats.

Orientation 2

Améliorer de façon continue la qualité des services et leur adéquation aux besoins

Objectif 3 Évaluer les besoins et mesurer la satisfaction des usagers

Résultats attendus

- D'ici 2010-2011, développer et appliquer un modèle d'entente-cadre spécifiant les modalités d'affaires.
- Dès 2008-2009, adopter un énoncé des engagements du Centre envers ses partenaires.
- Mesurer et améliorer l'adéquation des produits et services à l'égard des besoins.

3.1 D'ici 2010-2011, développer et appliquer un modèle d'entente-cadre spécifiant les modalités d'affaires

Indicateurs :

- **Nombre d'ententes-cadres signées**
- **Application de la politique de tarification**

Dans une approche d'amélioration et de simplification de sa relation d'affaires avec sa clientèle, un modèle d'entente-cadre de services a été élaboré, permettant ainsi à un ministère ou à un organisme de regrouper dans une seule entente l'ensemble des services qu'il requiert auprès du Centre. En 2011-2012, le Centre a signé trois ententes-cadres de services[11].

Politique de tarification

Conformément à sa politique, le Centre poursuit l'implantation d'une tarification basée sur le coût de revient. Celle-ci vise notamment à assurer une offre de services évaluée sur la base du coût complet et une facturation reflétant la consommation de la clientèle. Le Centre a procédé à la révision des tarifs de l'année 2012-2013 selon le processus de révision annuel établi en 2009-2010.

Pour une deuxième année consécutive, le Centre est parvenu globalement à maintenir les tarifs de ses services, voire à réduire certains d'entre eux. Ainsi, à consommation égale des services, la facture globale des ministères et des organismes publics pour l'année 2011-2012 est demeurée inchangée par rapport à celle de l'année précédente.

11 Revenu Québec, le Forum mondial de la langue française et la Commission d'enquête sur l'industrie de la construction.

3.2 Dès 2008-2009, adopter un énoncé des engagements du Centre envers ses partenaires

Indicateurs :

- **Mise en application de l'énoncé des engagements du Centre**
- **Pourcentage d'employés formés en gestion de la relation avec les usagers**

L'énoncé des engagements du Centre envers ses partenaires (annexe 3) présente des engagements sur l'accessibilité des produits et services et la simplicité dans les relations d'affaires, la mesure de la satisfaction, l'équité en matière de tarification, la transparence et l'efficacité organisationnelle. La mise en application de l'énoncé des engagements permet notamment de gérer, d'assigner et de traiter de façon optimale les demandes des partenaires lorsqu'ils communiquent avec le Centre.

Formation en gestion de la relation avec les usagers

En 2011-2012, des séances de formation en gestion de la relation avec la clientèle ont été offertes à 212 employés du Centre œuvrant dans les domaines des ressources matérielles, des technologies de l'information et des ressources humaines.

3.3 Mesurer et améliorer l'adéquation des produits et des services à l'égard des besoins

Indicateur :

- **Taux de satisfaction des usagers**

Le comité clientèle est l'un des moyens de connaître les besoins et les priorités des clients en matière de services partagés. En 2011-2012, le Centre a tenu deux rencontres du comité clientèle. Par ailleurs, les secteurs d'activités ont privilégié les rencontres spécifiques avec la clientèle dans une perspective d'amélioration continue.

D'autres activités visant à mesurer et à améliorer la satisfaction des clients ainsi que l'adéquation des produits et des services à leurs besoins ont été réalisées. Parmi ces activités :

- l'évaluation de la satisfaction de la clientèle à l'égard des activités de développement des connaissances offertes par le Centre démontre un taux de satisfaction globale de 90 %;
- l'évaluation de la satisfaction de la clientèle de SAGIR démontre un taux de satisfaction de 92 %;
- l'administration d'un questionnaire auprès de la clientèle du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, en lien avec la gestion des demandes de services et des incidents en technologies de l'information, a démontré un taux de satisfaction de 80 %;
- l'administration de trois questionnaires afin de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services de bibliothèque du Centre qui ont démontré un taux de satisfaction supérieur à 90 %;
- la réalisation d'un questionnaire en lien avec les services de la gestion des documents a démontré un taux de satisfaction de plus de 85 %.

À la suite de l'analyse des résultats de la plupart de ces questionnaires, des rapports et la formulation de recommandations visant l'amélioration de la prestation de services pour ces différents secteurs d'activités ont été produits.

Objectif 4 **Améliorer les services de façon continue**

Résultats attendus

- D'ici 2010-2011, élaborer et mettre en place le dossier de l'usager.
- Poursuivre l'optimisation des processus, en particulier dans le cadre du transfert d'activités.
- D'ici 2010-2011, définir et évaluer l'approche des services partagés en collaboration avec les partenaires.

4.1 D'ici 2010-2011, élaborer et mettre en place le dossier de l'usager

Indicateur :

- **Mise en place du dossier de l'usager**

Les unités opérationnelles du Centre utilisent différentes banques de données sur les clients. Dans un souci d'efficacité et d'efficience, l'information financière a été regroupée afin de constituer un relevé unique des transactions effectuées par chacun des ministères et organismes budgétaires ainsi que par les principaux organismes extrabudgétaires. L'état des transactions est transmis trimestriellement et couvre l'ensemble des transactions effectuées au cours de l'exercice financier. Il fournit les renseignements financiers tels que les montants facturés et les créances pour le client.

L'état des transactions a permis de préparer la fiche client en fournissant le montant de ventes par client pour chacun des secteurs. Cette fiche contient également des informations sur la relation d'affaires, informe les autorités du Centre et soutient le développement des affaires.

4.2 Poursuivre l'optimisation des processus, en particulier dans le cadre du transfert d'activités

Indicateur :

- **Nombre de processus optimisés**

Plusieurs processus de travail ont été optimisés afin d'améliorer la qualité des services, d'accroître la performance organisationnelle et de permettre ainsi le maintien des tarifs pour la majorité des produits et services offerts.

Processus relatifs aux produits et services en ressources humaines

Processus de distribution des états de dépôt

Le site Mon espace permet aux employés de consulter la version électronique de leur dossier personnel en matière de rémunération et d'avoir accès à leur bulletin de paie en ligne. Au 31 mars 2012, le site Mon espace est accessible à 61 166 employés de la fonction publique, ce qui représente une hausse de 2 749 par rapport à 2010-2011. À cette date, 70,7 % des employés ayant accès au site sont inscrits au bulletin de paie électronique. Les économies liées à l'inscription à Mon espace pour les ministères et organismes se chiffrent à près de 990 000 dollars pour les années subséquentes.

En plus d'entraîner des économies, ce site s'inscrit dans la démarche gouvernementale de développement durable.

Accès au site Mon espace[12]

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre d'employés ayant accès au site	43 752	57 046	58 417	61 166
Bulletin de paie électronique				
Nombre d'inscriptions	12 428	20 290	23 462	43 231
Taux d'inscription	28,4 %	35,6 %	40,2 %	70,7 %

Processus de recrutement

En 2011-2012, des efforts ont été déployés afin d'optimiser le processus de dotation, permettant ainsi d'augmenter la capacité du Centre à tenir des concours, à maintenir une cohérence entre les opérations de recrutement et à conserver l'expertise nécessaire.

Plus particulièrement, tous les volets du processus de recrutement ont été revus et l'optimisation de ce processus est en cours. Parmi les volets revus qui ont un effet direct sur la clientèle, on retrouve :

- la révision de la correspondance avec les candidats, de façon à clarifier l'information transmise;
- la mise en place d'un processus formel de révision des dossiers, de même qu'un processus de traitement des évaluations comparatives pour des études poursuivies hors du Québec.

Service à la clientèle en lien avec les assurances collectives

Un service de première ligne permettant d'accroître la rapidité et la qualité du traitement des demandes a été mis en place.

Processus relatifs aux services en technologies de l'information

Centres de traitement de l'information

En 2011-2012, le Centre a poursuivi ses travaux visant l'élaboration d'un plan d'évolution des centres de traitement de l'information (CTI). Ce plan regroupe vingt projets d'évolution des infrastructures physiques des centres et des salles de traitement de l'information du Centre. Quatre projets sont terminés et seize projets sont en cours.

Les bénéfices attendus consistent principalement en une rationalisation et une optimisation des CTI. De plus, le projet permettra d'améliorer la continuité des services essentiels en cas de sinistre et la possibilité d'adaptation aux besoins d'une croissance soutenue.

Harmonisation des réseaux du Centre

Poursuite des travaux visant le développement d'un nouveau réseau harmonisé qui permettra de regrouper les infrastructures technologiques du Centre, de Services Québec et du Service aérien gouvernemental. Les travaux amorcés en 2009 devraient être achevés en 2012. À ce jour, les travaux de migration sont terminés pour Services Québec, le Service aérien gouvernemental et plusieurs directions générales du Centre. Au 31 mars 2012, 15 unités ont été achevées sur un total de 22, permettant la migration de près de 57 % des postes visés.

12 Les données extraites du système SAGIP reflètent la situation au 31 mars 2012. Il est à noter que la base de données est mise à jour de manière continue et que l'information sur le nombre d'employés des années financières antérieures varie d'une année à l'autre.

Modernisation des copies de sécurité des données de la plateforme centrale

Poursuite des travaux visant le remplacement des librairies automatisées utilisées pour les copies de sécurité de la plateforme centrale. Ce remplacement permet au Centre de se doter d'une technologie de dernière génération qui permettra de répondre adéquatement aux besoins.

Au cours de 2011-2012, le Centre a procédé au remplacement des librairies automatisées pour tous les environnements de traitement exploités sur la plateforme centrale qui desservent principalement Revenu Québec, la Régie des rentes du Québec, la Régie de l'assurance maladie du Québec, les ministères de la Justice et de la Sécurité publique, le ministère de l'Emploi et de la Sécurité sociale.

Les services de copies de sécurité et d'archivage des données permettent la récupération des données de production lors de pannes des systèmes ou lors de corruptions fortuites des données ou dans toute autre situation similaire. Ils permettent aussi la relève en cas de sinistre des systèmes et des infrastructures technologiques. En plus d'entraîner des économies directes, le projet a permis de réduire l'espace physique nécessaire, la consommation électrique et les coûts d'exploitation.

Gouvernance et gestion des ressources informationnelles

La nouvelle approche visant l'amélioration de la gouvernance conjointe des technologies de l'information mise en place en 2010-2011 est à l'origine de l'instauration, en 2011-2012, d'un modèle de gouvernance conjointe avec deux clients, soit le ministère de la Famille et des Aînés et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Ce modèle établit un partage clair des responsabilités et permet d'assumer adéquatement la gouvernance des technologies de l'information.

De plus, à la suite de l'adoption du projet de loi 133 portant sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement, le Centre a procédé à :

- la nomination d'un dirigeant sectoriel de l'information;
- la mise en place d'outils de gestion et de suivi des projets en ressources informationnelles;
- la mise en place d'un processus de gestion du portefeuille de projets et des activités en ressources informationnelles, qui a été présenté et adopté par le Comité de direction.

Assistance aux utilisateurs

Mise en place d'un portail pour faciliter le traitement des demandes de services et instauration d'un numéro de téléphone unique pour l'ensemble de la clientèle du centre d'assistance aux utilisateurs.

Processus relatifs à SAGIR

Le plan 2011-2012 du projet d'optimisation et d'intégration des processus relatifs à SAGIR a permis notamment l'augmentation de la cohérence opérationnelle, une documentation plus adéquate des demandes de changement et une plus grande maîtrise du carnet de commandes d'entretien et d'amélioration.

Par ailleurs, la révision des processus de travail en soutien à SAGIR a été entreprise dans le but d'harmoniser les pratiques pour l'ensemble de ses opérations et de ses clientèles.

Processus relatifs aux télécommunications et multimédia

En 2009, le Centre a entrepris la définition d'un cadre de gestion en lien avec les activités du projet RENIR. En 2011-2012, les processus ont été définis, documentés et les intervenants internes et externes ont été formés afin d'implanter ces processus. La mise en œuvre a touché principalement la gestion des événements et des alertes (réalisée à 98 %), la gestion des incidents (85 %), la gestion des mises en production (79 %) et la gestion des accès (75 %).

La mise en œuvre des processus de gestion du service de téléphonie IP arrimé aux processus de gestion de services du RITM, incluant la gestion de la sécurité, est achevée. Ces processus s'appuient notamment sur les normes ISO 20000 et ISO 27000 ainsi que sur le référentiel ITIL. Ce cadre définit notamment les processus d'interrelation avec le fournisseur ainsi que la méthodologie et la gouvernance des projets. Il assure ainsi au Centre le leadership et le contrôle de la livraison des services.

Processus relatifs aux ressources matérielles

Les acquisitions

Mise en place d'un cadre de gestion impliquant la révision des processus et des procédures d'acquisition en gestion contractuelle ainsi que des procédures sur les autorisations, les comités de sélection, les appels d'offres en approvisionnement, en services et pour les travaux de construction, les contrats de gré à gré, les avenants et les achats regroupés. À ce jour, une soixantaine de gabarits et de documents de soutien ont été révisés.

Le renouvellement des ententes

Instauration d'un outil permettant d'intégrer l'information sur les clients dans le secteur des ressources matérielles. Ainsi, cet outil regroupe les renseignements portant sur les ententes, permet de produire des rapports et d'assurer le suivi des échéances des ententes et, de fait, guide la relance des négociations avec les clients.

Processus relatifs aux services aériens

Dans le contexte de l'intégration des services aériens gouvernementaux au Centre, une révision en profondeur de ses processus administratifs en ressources humaines, financières et matérielles a été réalisée afin de s'intégrer aux services de soutien du Centre et définir les responsabilités.

4.3 D'ici 2010-2011, définir et évaluer l'approche des services partagés en collaboration avec les partenaires

Indicateur :

- **Nombre de consultations réalisées**

Révision du mode de financement du Centre

Un groupe de travail composé de représentants du Secrétariat du Conseil du trésor et du Centre s'est doté d'un plan de travail pour revoir le financement de certaines lignes d'affaires du Centre.

En 2011-2012, le financement central permettant de réduire la facturation des ministères et organismes budgétaires a été mis en œuvre pour les services suivants : rémunération, conseil à la retraite, exploitation des systèmes automatisés de gestion de l'information du personnel (SAGIP), de gestion des retraites (GEREV) et du site Mon espace, répertoire téléphonique gouvernemental et disposition des biens excédentaires reliés à la micro-informatique.

Tables de concertation

Toujours dans l'objectif de mieux définir l'approche des services partagés, le Centre est présent aux différentes tables de concertation gouvernementales (regroupement des directrices et directeurs généraux de l'Administration, regroupement des directrices et directeurs en ressources humaines, regroupement des gestionnaires en ressources matérielles et regroupement des gestionnaires en ressources financières). Il y présente régulièrement son offre de services et ses grands projets afin d'informer ses clients de leur évolution, pour ensuite recevoir leurs commentaires et leurs suggestions ou pour susciter leur adhésion. En 2011-2012, plusieurs consultations et présentations ont été réalisées auprès des membres de ces regroupements.

De plus, afin de contribuer à l'évolution et à l'implantation des orientations gouvernementales en matière de gouvernance et de gestion des ressources informationnelles, le Centre a participé, en 2011-2012, aux tables de concertation gouvernementales suivantes : le Forum des dirigeants de l'information, le sous-comité Tirer profit des TI comme levier de transformation et le Forum des gestionnaires en technologies de l'information.

En outre, dans le contexte du développement d'un plan d'affaires sur les achats regroupés, le Centre a tenu plusieurs rencontres auprès d'un comité tactique clientèle. Ce dernier lui a permis de valider son approche et d'amorcer un partage de sa vision. De plus, il a procédé à une cueillette d'information portant sur les besoins en matière d'achats regroupés ainsi que sur les volumes de consommation au sein de l'Administration gouvernementale.

Orientation 3

Poursuivre la mise en place d'une culture axée sur la performance

Objectif 5

Assurer le maintien et le développement des compétences du personnel

Résultats attendus

- Dès 2008-2009, réaliser un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et l'actualiser sur une base régulière.
- D'ici 2010-2011, consacrer 2,5 % de la masse salariale au développement des compétences.
- D'ici 2010-2011, viser un taux de rétention du personnel équivalent à celui de la fonction publique.
- Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du Centre.

5.1 D'ici 2008-2009, réaliser un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre et l'actualiser sur une base régulière

Indicateurs :

- **Production d'une analyse de gestion prévisionnelle**
- **Réalisation des mises à jour**

En 2011-2012, le Centre a entrepris une démarche institutionnelle en matière de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO) afin de se protéger du risque relatif à la perte de son expertise. L'application destinée à la GPMO sera accessible au cours de l'année 2012-2013 et facilitera l'analyse de la vulnérabilité par poste selon des critères prédéfinis.

5.2 D'ici 2010-2011, consacrer 2,5 % de la masse salariale au développement des compétences

Indicateur :

- **Pourcentage annuel de la masse salariale consacrée au développement des compétences**

En 2011-2012, plus de 2,5 millions de dollars ont été alloués à la formation et au développement des compétences, soit l'équivalent de 1,7 % de la masse salariale, comparativement à 1,4 % en 2010-2011. Le Centre respecte ainsi l'objectif de 1 % fixé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et se conforme aux dispositions de sa Politique de réduction des dépenses.

Masse salariale consacrée au développement des compétences

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Masse salariale en dollars	1,5 million	1,8 million	1,7 million	2,5 millions
Taux de la masse salariale	1,2 %	1,3 %	1,4 %	1,7 %

5.3 D'ici 2010-2011, viser un taux de rétention du personnel équivalent à celui de la fonction publique québécoise

Indicateur :

- **Évolution du ratio de rétention du personnel du Centre équivalent à celui de la fonction publique québécoise**

À des fins de comparaison avec l'ensemble des ministères et des organismes, les résultats associés à l'indicateur ci-dessus font état du taux de roulement. Celui-ci mesure le nombre de départs volontaires (incluant les retraites) d'un ministère ou d'un organisme par rapport à une population de référence (effectif régulier). Il permet d'apprécier la mobilité de la main-d'œuvre.

Au 31 mars 2012, le taux de roulement du personnel du Centre est de 15,6 %, une baisse de 3,3 % par rapport à l'année précédente. Ce taux est plus élevé que celui de la fonction publique qui, lui, est de 11,4 % en 2011-2012.

Taux de roulement du personnel

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Taux de roulement du Centre	17,0 %	17,6 %	18,9 %	15,6 %[13]
Taux de roulement de la fonction publique	10,1 %	11,3 %	11,4 %	11,4 %

Le taux de roulement préoccupe les autorités du Centre. Le défi majeur sera de conjuguer la croissance de sa dientèle, le contrôle de ses effectifs et le redressement des finances publiques.

5.4 Mobiliser le personnel par la promotion de la vision du Centre

Indicateur :

- **Nombre d'activités de communication réalisées**

En 2011-2012, le Centre a réalisé plusieurs activités de promotion et de communication auprès de son personnel. Parmi les principales, mentionnons des activités d'accueil et d'intégration des nouveaux employés, des rencontres d'échanges sur les enjeux et les grandes orientations, les priorités et les plans d'action, des séances de comités de gestion, des activités de reconnaissance et l'utilisation de l'intranet comme outil de communication interne, notamment pour adresser des messages de mobilisation et de reconnaissance de la haute direction.

Dans le contexte du virage organisationnel entrepris par le Centre, le président-directeur général a rencontré l'ensemble des gestionnaires et a ensuite entrepris une tournée des secteurs de l'organisation. Le virage organisationnel a représenté une occasion supplémentaire pour le président de rencontrer le personnel par groupes afin de partager les réussites du Centre et de discuter des solutions et des actions nécessaires au succès du virage. Plus de 100 employés ont été consultés lors de 6 rencontres distinctes.

[13] Ce taux de roulement inclut les mouvements des personnes visées par le redéploiement de Revenu Québec. Si l'on excluait ces personnes, le taux de roulement estimé du Centre serait de 13,8 %.

Objectif 6 Améliorer la performance organisationnelle

Résultats attendus

- D'ici 2010-2011, élaborer et appliquer une politique de contrôle interne incluant un cadre de gestion du risque.
- D'ici 2008-2009, adopter une politique de sécurité de l'information au Centre.
- D'ici 2009-2010, élaborer et appliquer une stratégie d'étalonnage des services.
- D'ici 2010-2011, optimiser les systèmes et les processus de gestion financière.

6.1 D'ici 2010-2011, élaborer et appliquer une politique de contrôle interne incluant un cadre de gestion du risque

Indicateurs :

- **Application de la politique**
- **Implantation d'un tableau de bord de suivi de gestion**

Risques financiers

Au printemps 2011, quatre sessions d'information ont été offertes à l'ensemble des gestionnaires du Centre pour présenter la politique, la méthodologie d'implantation de la gestion intégrée des risques et des contrôles en matière financière (GIREC) et le référentiel sur le contrôle interne.

De plus, des travaux ont été réalisés pour cibler les mandats jugés prioritaires et élaborer un plan triennal.

Réalisation de projets

Dans le cadre des projets et, plus précisément, de la deuxième livraison de la phase SGR2 de SAGIR, le Centre a établi une démarche bonifiée et structurée de gestion des risques, basée sur les meilleures pratiques du domaine et adaptée à la réalité de SAGIR.

La mise en place d'une telle démarche assure un meilleur contrôle et un suivi rigoureux des risques inhérents au projet en matière de gestion des risques dans les projets de ressources informationnelles.

Différents tableaux de bord ont été développés afin d'améliorer le suivi de l'information de gestion, notamment :

- pour le suivi des contrats et des projets structurants;
- dans le secteur des télécommunications pour le suivi des contrats et des projets;
- dans le secteur des technologies de l'information pour le suivi des projets majeurs, particulièrement en ce qui a trait aux renseignements relatifs aux coûts, aux échéanciers et aux différents risques.

6.2 Dès 2008-2009, adopter une politique de sécurité de l'information au Centre

Indicateurs :

- **Application de la politique**
- **Nombre de mesures mises en place en matière de sécurité de l'information de gestion**

En 2011-2012, conformément à sa Politique de sécurité de l'information, le Centre a :

- diffusé des capsules d'information afin de sensibiliser son personnel à la sécurité de l'information;
- fait des tests d'intrusion lors de projets de développement de prestations électroniques de services ou à la demande du détenteur d'une application;
- obtenu une certification PCI[14] pour l'hébergement des infrastructures technologiques de Foncier Québec;
- sensibilisé l'ensemble des développeurs de systèmes à la sécurité et aux pratiques de développement sécuritaire;
- réalisé un essai de mobilisation du personnel en cas de sinistre;
- réalisé une analyse de risque de haut niveau;
- réalisé une évaluation de la sécurité dans la gestion des services en technologies de l'information;
- adopté une directive sur l'encadrement de la gestion des droits d'accès;
- adopté une directive sur l'encadrement de l'usage des services d'infrastructure.

6.3 D'ici 2009,2010, élaborer et appliquer une stratégie d'étalonnage des services

Indicateurs :

- **Nombre d'indicateurs développés**
- **Nombre de services étalonnés**

En 2011-2012, les activités d'étalonnage suivantes ont été réalisées pour certains produits et services offerts par le Centre :

Pour les acquisitions

- Une étude sur la gestion des achats regroupés ayant permis de comparer les pratiques des autres provinces canadiennes en la matière;
- Une étude ayant permis de comparer les seuils d'autorisation de quelques-unes des autres provinces canadiennes ainsi qu'au gouvernement fédéral;
- Dans le contexte du plan d'affaires relatif aux achats regroupés, une cueillette d'information auprès des réseaux de la santé et des services sociaux, de l'éducation et des municipalités a permis d'obtenir des renseignements relatifs à la gestion des achats regroupés.

Pour les technologies de l'information

- Une étude sur les activités du centre d'assistance aux utilisateurs, en lien avec les services de soutien et de dépannage du Bureau électronique, ayant permis de comparer les résultats au regard des coûts et de la performance du centre d'assistance à ceux d'organisations de même nature du secteur public et de fournisseurs en technologies de l'information.

14 La norme PCI (*Payment Card Industry*) DSS (*Data Security Standard*) a été établie dans le but de renforcer la sécurité des données des titulaires de cartes et de faciliter l'adoption de mesures de sécurité uniformes à l'échelle mondiale. La norme PCI DSS sert de référence aux conditions techniques et opérationnelles conçues pour protéger les données des titulaires de cartes.

Pour les services en communication

- *Gazette officielle du Québec* : comparaison des tarifs pour la publication d'une page dans la partie 2 (lois et règlements) de trois gazettes officielles. Cette comparaison a permis de constater que les tarifs de la *Gazette du Canada* et de *La Gazette de l'Ontario* sont supérieurs de 21 % et de 53 % à ceux de la *Gazette officielle du Québec*;
- Comparaison des tarifs de certains de ses produits et services avec les tarifs moyens du marché. Les résultats obtenus permettent également de connaître les économies gouvernementales réalisées.

Produits et services	Tarification de l'heure CSPQ	Tarification moyenne de l'heure Marché	Économies réalisées
Conception graphique	56 $	95 $	41,1 %
Publicité	121 $	138 $	12,3 %
Relations publiques	165 $	177 $	6,8 %
Révision linguistique et correction d'épreuves	80 $	96 $	16,7 %

Pour les formations offertes

- Durant la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, les tarifs de 115 formations ont été étalonnés. De ce nombre, 95,6 % sont offertes à un tarif inférieur à ceux du marché.

6.4 D'ici 2010-2011, optimiser les systèmes et les processus de gestion financière

Indicateurs :

- **Implantation de la méthodologie du coût de revient**
- **Harmonisation de la facturation des usagers**
- **Normalisation des fichiers des usagers**

Implantation de la méthodologie du coût de revient

La méthode du coût complet des services est utilisée pour établir la tarification annuelle des services rendus par le Centre à ses clients. Le coût complet est calculé en utilisant l'approche du coût de revient par activité. Les modèles de coût de revient sont disponibles pour plusieurs secteurs d'affaires et révisés périodiquement. L'avancement de l'implantation de la méthodologie du coût de revient en fonction du chiffre d'affaires est influencé à la baisse avec l'arrivée du Service aérien gouvernemental; il est maintenant estimé à près de 70 % au 31 mars 2012.

Harmonisation de la facturation et normalisation des fichiers des usagers

Certains éléments d'information jugés prioritaires ont été uniformisés dans tous les systèmes de facturation, contribuant ainsi à la production de factures et d'information de meilleure qualité. Les travaux nécessaires à la mise en service le 1er avril 2012 d'un nouveau mode de paiement sans émission de chèques pour les ministères et organismes associés au Fonds consolidé du revenu sont réalisés; en tout, 27 ministères et organismes ont manifesté leur intérêt et leurs représentants, ainsi que ceux du Centre, ont été formés.

Optimisation des processus de production de l'information financière

Le Centre a amorcé en, 2010-2011, l'optimisation de ses processus de production de l'information financière, notamment l'élaboration des budgets et des suivis budgétaires, l'établissement du coût de revient, l'analyse des résultats par produit et service, la production des rapports périodiques et la mise à jour de la structure financière.

La première phase a permis d'établir les grands paramètres de production de l'information financière. La deuxième phase, réalisée en 2011-2012, a permis d'établir les processus cibles et d'évaluer les différentes solutions permettant de les mettre en œuvre.

3 RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

Au 31 mars 2012, le Centre a utilisé 2 080 équivalents temps complet (ETC). La cible fixée par le Conseil du trésor était de 2 148 ETC. L'année précédente, le Centre avait utilisé 1 861 ETC, alors que la cible fixée était de 1 965 ETC. Cette hausse est principalement attribuable à l'intégration des effectifs du Service aérien gouvernemental au 1er juillet 2011 et de ceux visés par le redéploiement de Revenu Québec au 1er avril 2011. Également, le Centre s'est vu attribuer 55 ETC en 2011-2012 à l'occasion du rehaussement du plan d'effectifs 2011-2014 de la Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources, permettant ainsi une économie de 16,2 millions de dollars sur trois ans. Par ailleurs, la cible d'effectif utilisé n'a pu être atteinte en raison du gel du recrutement sur des emplois réguliers et occasionnels en vigueur du 21 juin 2011 au 31 mars 2012.

Année	ETC utilisés	Cible fixée
2009-2010	1 899	2 009
2010-2011	1 861	1 965
2011-2012	2 080	2 148

Le Programme d'aide aux employés

Le Programme d'aide aux employés (PAE) mis à la disposition du personnel du Centre a pour objectif d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels.

En 2011-2012, 308 personnes ont eu recours au programme d'aide, comparativement à 256 en 2010-2011, portant le taux de fréquentation à 14,1 % comparativement à 12,5 % pour l'année précédente.

Année	Nbre de personnes qui ont eu recours au PAE	Taux de fréquentation
2009-2010	263	13,3 %
2010-2011	256	12,5 %
2011-2012	308	14,1 %

La qualité de vie au travail

Afin de favoriser des actions organisationnelles, intégrées et concertées en matière de qualité de vie au travail, un mémoire recommandant la création d'un comité-conseil organisationnel de la qualité de vie au travail a été préparé, en vue d'être soumis au comité de direction du Centre.

En matière de prévention et de promotion de la santé, le Centre a poursuivi ses activités : campagne de vaccination, interventions en ergonomie, formation en secourisme et programme de soutien financier à la pratique assidue d'activité physique.

De plus, deux ateliers de formation sur la gestion des contributions ont été offerts aux gestionnaires. Cette formation traite de la rédaction de l'énoncé des attentes, de la signification de ces attentes au personnel ainsi que du processus d'évaluation du rendement et fournit des outils de gestion favorisant la mobilisation et la performance.

4 RÉSULTATS FINANCIERS

Conformément à la Loi sur le Centre de services partagés du Québec, le ministre responsable de l'application de cette loi doit déposer, à l'Assemblée nationale, les états financiers du Centre accompagnés du rapport du Vérificateur général du Québec.

Les résultats 2011-2012 comprennent des produits de 648,0 millions de dollars et des charges de 651,9 millions de dollars, ils présentent ainsi un déficit de 3,9 millions de dollars.

Les produits

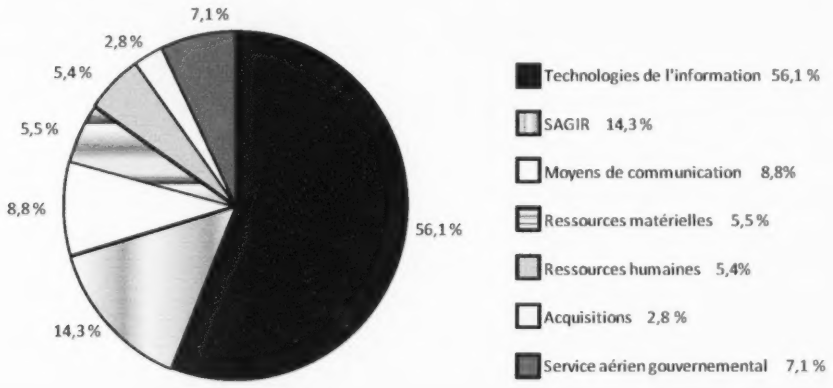
Comparativement à 2010-2011, les produits pour l'exercice 2011-2012 affichent une augmentation de 16,9 %, soit de 93,7 millions de dollars. Cette croissance s'explique principalement par l'intégration des activités du Service aérien gouvernemental (SAG) le 1er juillet 2011, pour 46,3 millions de dollars, par la fin des travaux de migration vers le Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM) en décembre 2011, pour 12,4 millions de dollars, par une hausse de 8,9 millions de dollars des coûts d'exploitation pour le projet Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) remboursés par le gouvernement et par le développement de l'offre en ressources humaines pour 2,2 millions de dollars.

De plus, le Centre a connu une augmentation de 8,6 millions de dollars de la demande des ministères et organismes dans le domaine des moyens de communication et une croissance des services en technologies de l'information équivalant à 2,4 millions de dollars.

Par ailleurs, le Centre a reçu une contribution gouvernementale additionnelle de 7,5 millions de dollars afin de poursuivre les travaux de migration de la clientèle vers le Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR).

À titre d'information, le graphique ci-après présente la répartition des produits pour chacun des domaines d'affaires du Centre.

Répartition des produits



Les charges

Les charges pour l'exercice 2011-2012 présentent une augmentation de 17,9 % par rapport à 2010-2011, soit de 99,0 millions de dollars. Cette hausse découle principalement de l'intégration des activités du SAG le 1er juillet 2011, pour 46,5 millions de dollars. De cette hausse de 99,0 millions de dollars, 28,8 millions de dollars sont attribuables à la hausse des charges propres aux services professionnels et auxiliaires dont 24,2 millions de dollars sont liées à la croissance des activités du Centre et 4,6 millions de dollars à l'intégration du SAG. La fin des travaux de migration de la clientèle vers le projet RITM contribue pour 8,5 millions de dollars à la hausse totale de 11,3 millions de dollars de la charge de transport et communications.

Par ailleurs, la croissance de la demande dans le domaine des moyens de communication explique majoritairement l'augmentation de 5,2 millions de dollars en placement médias. De plus, la poursuite de la migration de la clientèle vers le RENIR contribue à la hausse totale de 4,4 millions de dollars des charges d'entretien et de réparations. Finalement, en excluant les activités du SAG, l'amortissement et les frais financiers se sont accrus respectivement de 4,4 millions de dollars et de 3,1 millions de dollars.

Les investissements

En 2011-2012, le Centre a réalisé des investissements de 62,8 millions de dollars, répartis comme suit :

- Achat d'équipements informatiques et de logiciels : 18,9 millions de dollars;
- Acquisition d'équipements spécialisés : 11,7 millions de dollars;
- Développement de systèmes informatiques : 9,3 millions de dollars;
- Infrastructures de communication pour le RENIR : 6,7 millions de dollars;
- Achat d'un aéronef et entretiens et réparations majeurs d'aéronefs : 9,3 millions de dollars;
- Projet SAGIR : 5,5 millions de dollars;
- Améliorations locatives : 1,4 million de dollars.

LES ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Centre de services partagés du Québec (le Centre) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le Centre de services partagés du Québec reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et aux règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification et de gestion des risques dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers du Centre de services partagés du Québec, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification et de gestion des risques pour discuter de tout élément qui concerne son audit.

Le président-directeur général,

Claude Blouin

La directrice générale des finances,

Lise Roberge, CPA, CA

Québec, le 21 septembre 2012

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

À l'Assemblée nationale

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints du Centre de services partagés du Québec qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Opinion

À mon avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Centre de services partagés du Québec au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 21 septembre 2012

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
PRODUITS		
Biens et services	600 590 988 $	520 565 077 $
Escomptes et rabais sur vente	(6 707 409)	(11 456 187)
Contributions du gouvernement du Québec	53 407 589	44 821 996
Autres produits	701 437	326 106
	647 992 605	554 256 992
CHARGES		
Traitements et avantages sociaux	147 181 612	127 757 257
Services professionnels et auxiliaires	163 992 119	135 243 861
Transport et communications	120 844 022	109 491 307
Placement médias	31 671 015	26 469 903
Poste et messageries	8 805 472	9 544 296
Entretien, réparations et support informatique	43 988 649	39 587 729
Fournitures et approvisionnement	21 028 023	16 369 322
Carburant	5 272 600	–
Location – immeubles et autres	29 037 523	25 334 828
Assurances	232 987	–
Frais financiers	14 723 844	10 134 699
Amortissement des immobilisations corporelles	62 271 040	48 246 394
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	917 269	3 645 166
Autres	1 955 157	1 082 709
	651 921 332	552 907 471
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(3 928 727)	1 349 521
EXCÉDENT CUMULÉ AU 1er JUILLET TRANSFÉRÉ DU SAG[1] (note 3)	56 198 322	–
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT (note 14)	37 652 905	36 303 384
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN (note 14)	89 922 500 $	37 652 905 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

[1] Service aérien gouvernemental

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	11 607 575 $	– $
Avance au Fonds consolidé du revenu (note 4)	10 294 425	20 471 688
Créances (note 5)	146 575 259	179 144 553
Stocks destinés à la vente	6 739 889	6 888 345
Effet à recevoir du gouvernement du Québec (note 6)	6 177 145	2 779 708
Frais d'émission reportés liés aux dettes	1 795 567	1 899 211
	183 189 860	211 183 505
PASSIFS		
Emprunts temporaires (note 8)	131 548 723	167 779 835
Charges à payer et frais courus (note 9)	129 143 355	130 917 385
Produits perçus d'avance	1 953 935	1 646 785
Dette à long terme (note 10)	371 336 126	297 909 727
Contributions du gouvernement du Québec reportées (note 11)	805 726	1 140 481
Provision pour congés de maladie (note 12)	37 158 238	29 282 260
	671 946 103	628 676 473
DETTE NETTE	(488 756 243)	(417 492 968)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 13)	553 285 513	445 430 686
Stocks de fournitures	12 616 823	
Frais payés d'avance	12 776 407	9 715 187
	578 678 743	455 145 873
EXCÉDENT CUMULÉ (note 14)	89 922 500 $	37 652 905 $

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)
ÉVENTUALITÉS (note 19)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le président du conseil d'administration,

François Turenne

Le président-directeur général,

Claude Blouin

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(3 928 727) $	1 349 521 $
Variations dues aux immobilisations corporelles :		
Acquisitions	(62 698 281)	(115 485 077)
Amortissement	62 271 040	48 246 394
Perte sur dispositions	917 269	3 645 166
Produit de dispositions	15 733	229 364
Intérêts capitalisés	(88 950)	(118 750)
	416 811	(63 482 903)
Acquisition de stocks de fournitures	(6 810 755)	–
Acquisition de frais payés d'avance	(23 083 184)	(23 978 529)
Utilisation de stocks de fournitures	7 155 463	–
Utilisation de frais payés d'avance	20 243 278	21 231 551
	(2 495 198)	(2 746 978)
(AUGMENTATION) DE LA DETTE NETTE	(6 007 114)	(64 880 360)
DETTE NETTE AU 1er JUILLET TRANSFÉRÉE DU SAG (note 3)	(65 256 161)	–
DETTE NETTE AU DÉBUT	(417 492 968)	(352 612 608)
DETTE NETTE À LA FIN	(488 756 243) $	(417 492 968) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2012

	2012	2011
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
(Déficit) Excédent de l'exercice	(3 928 727) $	1 349 521 $
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	62 271 040	48 246 394
Stocks de fournitures	344 708	–
Frais financiers capitalisés aux emprunts temporaires	2 279 938	2 666 331
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	917 269	3 645 166
Amortissement des frais d'émission reportés liés aux dettes	243 906	(1 899 211)
	62 128 134	54 008 201
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement (note 16)	51 897 329	(3 481 217)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	114 025 463	50 526 984
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(74 489 741)	(98 149 982)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	15 733	229 364
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(74 474 008)	(97 920 618)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation nette des emprunts temporaires excluant les frais financiers capitalisés	(38 600 000)	(178 300 000)
Dette à long terme	1 435 577	272 022 271
Remboursement de la dette à long terme	(25 248 779)	(4 287 230)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(62 413 202)	89 435 041
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	(22 861 747)	42 041 407
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU 1er JUILLET TRANSFÉRÉS DU SAG (note 3)	24 292 059	–
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE (INSUFFISANCE) AU DÉBUT	20 471 688	(21 569 719)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN (note 16)	21 902 000 $	20 471 688 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Centre de services partagés du Québec est une personne morale, mandataire de l'État, créée en vertu de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., chapitre C-8.1.1) entrée en vigueur le 6 décembre 2005. Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Dans la réalisation de sa mission, le Centre peut notamment exercer les fonctions suivantes et rendre les services suivants :

1° acheter et louer pour les organismes publics les biens meubles;

2° favoriser la réutilisation des biens des organismes publics et en disposer lorsqu'ils ne sont plus requis;

3° développer et fournir des produits et services en matière de technologies de l'information et de télécommunication et en assurer la gestion et la maintenance;

4° développer et fournir des solutions d'affaires en gestion des ressources;

5° fournir tout autre service, professionnel ou autre, dont les organismes publics peuvent avoir besoin, tels l'impression, l'édition, la publication, la commercialisation, le placement médias, l'audiovisuel, les expositions, la reprographie, le courrier et l'entretien de l'équipement;

6° procéder à des regroupements de services et les gérer;

7° gérer les droits d'auteur des documents des organismes publics, conformément aux normes élaborées conjointement par le ministre de la Culture, des Communications et de la Condition féminine et le président du Conseil du trésor, et veiller à leur application;

8° fournir des services de nolisement d'aéronefs et des services aériens.

La loi constitutive précise que les sommes reçues par le Centre doivent être affectées au paiement de ses obligations. Le surplus, s'il en est, est conservé par le Centre à moins que le gouvernement n'en décide autrement.

En vertu de l'article 2 de sa loi constitutive, le Centre est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujetti aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Centre utilise prioritairement le Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public et il applique pour la première fois le modèle de présentation recommandé par ce Manuel. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (*SUITE*)

Utilisation d'estimations

La préparation des états financiers du Centre par la direction, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et la provision pour congés de maladie. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Constatation des produits

Les produits provenant de la prestation de services et des ventes de biens sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- Il y a une preuve convaincante de l'existence d'un accord;
- La livraison a eu lieu ou les services ont été rendus;
- Le prix de vente est déterminé ou déterminable;
- Le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les produits perçus d'avance sont virés aux résultats en fonction des services rendus.

Constatation des contributions du gouvernement du Québec

Les contributions du gouvernement du Québec affectées sont reportées et constatées à titre de produit de l'exercice au cours duquel les charges connexes sont engagées. Celles pour l'acquisition d'immobilisations corporelles sont comptabilisées comme contributions du gouvernement du Québec reportées et sont virées aux résultats selon la même méthode et les mêmes taux d'amortissement que les immobilisations corporelles afférentes.

Stocks destinés à la vente

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode du coût moyen pour les stocks du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR) et selon la méthode de l'épuisement successif pour les autres stocks. D'une part, le coût des produits finis comprend les coûts d'acquisition ainsi que les coûts de transport. D'autre part, le coût des produits en cours comprend les matières premières, la main-d'œuvre et les frais généraux de fabrication.

Frais d'émission reportés liés aux dettes

Les frais d'émission et de gestion liés aux emprunts sont reportés et amortis sur la durée de chaque emprunt selon la méthode linéaire.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (*SUITE*)

Congés de maladie et de vacances

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

Les obligations découlant des congés de vacances dus aux employés du Centre sont comptabilisées à titre de passif dans les charges à payer et frais courus. La charge annuelle est comptabilisée selon les avantages gagnés par les employés au cours de l'exercice.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux étant donné que le Centre ne dispose pas d'information suffisante pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire et pour les périodes suivantes :

Améliorations locatives	2 à 15 ans
Équipement spécialisé	3 à 20 ans
Matériel de manutention et d'entrepôt	3 à 10 ans
Infrastructure de radiocommunication	5 à 30 ans
Équipement informatique	3 à 10 ans
Mobilier et équipement de bureautique	3 ans
Matériel roulant	5 ans
Aéronefs	2 à 30 ans
Systèmes informatiques et logiciels	2 à 10 ans
Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR-SGR1 et SGR2)	10 à 12 ans

Les immobilisations corporelles en cours de développement sont amorties lorsqu'elles sont terminées et qu'elles sont mises en exploitation.

Les intérêts sur les dettes liées aux immobilisations sont capitalisés pendant la période de développement.

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Centre de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattache à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

Les entretiens et réparations majeurs d'aéronefs sont inclus dans la catégorie « aéronefs » et sont amortis en fonction des heures de vol effectuées.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (*SUITE*)

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures se composent de fournitures qui seront utilisées dans le cours normal des opérations au cours du ou des prochains exercices financiers. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique du Centre consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse, l'avance (le dû) au Fonds consolidé du revenu ainsi que les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

3. INTÉGRATION DES ACTIVITÉS DU FONDS DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL (SAG)

Le projet de loi 130, sanctionné le 13 juin 2011, a annoncé l'abolition du SAG, et l'intégration de ses activités à celles du Centre à compter du 1er juillet 2011. Les actifs et les passifs transférés sont présentés ci-dessous :

	Solde d'ouverture
ACTIFS FINANCIERS	
Encaisse	17 434 838 $
Avance au Fonds consolidé du revenu	6 857 221
Créances	12 855 169
Frais d'émission reportés liés aux dettes	140 262
	37 287 490
PASSIFS	
Charges à payer et frais courus	5 304 050
Dette à long terme	97 239 601
	102 543 651
DETTE NETTE	(65 256 161)
ACTIFS NON FINANCIERS	
Immobilisations corporelles	108 271 638
Stocks de fournitures	12 961 531
Frais payés d'avance	221 314
	121 454 483
EXCÉDENT CUMULÉ	56 198 322 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

4. AVANCE AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada moins 2,5 % et n'ont aucune modalité d'encaissement. Au 31 mars 2012, le taux d'intérêt de cette avance est de 0,5 % (2011 : 0,5 %).

5. CRÉANCES

	2012	2011
Comptes clients	142 037 372 $	137 748 900 $
Gouvernement du Québec	4 505 978	41 372 968
Autres	31 909	22 685
	146 575 259 $	179 144 553 $

6. EFFET À RECEVOIR DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

L'effet à recevoir du gouvernement du Québec ne porte pas intérêt et viendra à échéance en mars 2013. Il représente les sommes devant être transférées au Centre, relativement aux banques de congés de maladie ainsi qu'aux banques de vacances, qui étaient gagnées par les employés avant leur transfert. L'effet à recevoir du 31 mars 2012 inclut une somme, calculée par le gouvernement du Québec, de 5 280 298 $ concernant les transferts de l'exercice. L'effet à recevoir du gouvernement du Québec s'établit à 6 177 145 $ et sera encaissé au cours du prochain exercice financier.

7. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

En vertu du décret 1371-2009, daté du 21 décembre 2009, le gouvernement du Québec a autorisé une ou plusieurs avances pour un montant maximum de 30 millions de dollars auprès du Fonds consolidé du revenu. Ces avances portent intérêt au taux préférentiel de la Banque Nationale du Canada et viendront à échéance le 31 mars 2014. Au 31 mars 2012, cette avance est inutilisée et le taux d'intérêt est de 3,0 % (2011 : 3,0 %).

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

8. EMPRUNTS TEMPORAIRES

Le gouvernement du Québec a autorisé, par décret, le Centre à instituer un régime d'emprunt lui permettant d'emprunter à court terme ou par voie de marge de crédit, auprès d'institutions financières ou auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement, ou à long terme, auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement, et ce, jusqu'au 31 mai 2012, jusqu'à concurrence d'un montant total en cours de 613 millions de dollars[1].

Les emprunts temporaires portent intérêt au taux moyen des acceptations bancaires de 30 jours plus 0,3 %. Le taux au 31 mars 2012 est de 1,5 % (2011 : 1,5 %). Les emprunts temporaires et à long terme sont garantis par le gouvernement du Québec.

9. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2012	2011
Fournisseurs et frais courus	98 200 792 $	102 736 761 $
Traitements et avantages sociaux à payer	6 019 550	6 362 558
Vacances à payer (note 12)	17 876 910	15 741 362
Intérêts à payer	4 014 350	3 361 691
Frais d'émission et de gestion sur emprunts à long terme auprès du Fonds de financement	1 749 485	1 973 766
Autres	1 282 268	741 247
	129 143 355 $	130 917 385 $

10. DETTE À LONG TERME

	2012	2011
Dû au gouvernement du Québec		
Sans intérêt et sans modalité de remboursement	63 262 495 $	20 229 859 $
Sans intérêt, remboursable au rythme de la charge annuelle d'amortissement sur les actifs transférés	90 705	430 893
Emprunts auprès de la Société immobilière du Québec portant intérêt à des taux variant de 4,17 % à 4,70 % remboursables par versements mensuels variant de 499 $ à 27 740 $ et venant à échéance entre le 30 janvier 2013 et le 28 février 2027.	10 102 569	8 874 849
Emprunts auprès du Fonds de financement portant intérêt à des taux variant de 2,547 % à 4,391 % remboursables par versements semestriels variant de 20 355 $ à 8 967 759 $ et venant à échéance entre le 1er octobre 2013 et le 1er décembre 2020.	297 880 357	268 374 126
	371 336 126 $	297 909 727 $

1. La portion à long terme est présentée à la note 10.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

10. DETTE À LONG TERME (*SUITE*)

Les versements en capital des cinq prochains exercices et des exercices subséquents sur les emprunts prévoyant des modalités de remboursement s'établissent comme suit :

2013	28 585 048 $
2014	33 780 209
2015	27 008 743
2016	31 622 848
2017	49 343 662
2018 et suivantes	137 733 121
	308 073 631 $

11. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC REPORTÉES

Deux contributions provenant du ministère des Services gouvernementaux ont été octroyées au cours de l'exercice 2008-2009 pour un montant total de 9 958 770 $ (7 010 750 $ pour le développement du gouvernement en ligne et 2 948 020 $ pour le projet RENIR (Réseau national intégré de radiocommunication)). De ce montant, une somme de 1 787 502 $ (1 007 157 $ pour le projet RENIR et 780 345 $ pour le développement du gouvernement en ligne) a été comptabilisée à titre de contributions du gouvernement du Québec reportées. Ces contributions gouvernementales reportées sont constatées aux revenus au même rythme que l'amortissement des immobilisations corporelles afférentes. Un virement aux résultats de 334 755 $ a été constaté pour le présent exercice (2011 : 154 924 $).

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2012		2011	
	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie	Vacances
Solde au début	29 282 260 $	15 741 362 $	29 362 035 $	15 691 095 $
Charge de l'exercice	8 470 739	10 151 115	4 134 806	9 806 406
Prestations versées au cours de l'exercice	(4 037 522)	(9 853 104)	(4 215 877)	(9 760 522)
Transferts[1]	3 442 761	1 837 537	1 296	4 383
Solde à la fin	37 158 238 $	17 876 910 $	29 282 260 $	15 741 362 $

1. Les transferts concernant les provisions pour congés de maladie et vacances proviennent du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Cette opération est justifiée par les transferts massifs d'employés vers le Centre, provenant de différents ministères et organismes pour lesquels les provisions étaient comptabilisées au SCT. Un compte à recevoir équivalent à ce dernier a également été comptabilisé en contrepartie.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

12. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES (*SUITE*)

Provision pour congés de maladie

Description

Le Centre dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par le Centre.

Actuellement, ce programme ne fait pas l'objet d'une capitalisation pour en pourvoir le paiement.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services au Centre. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés.

Accumulation des journées de maladie

L'attribution des journées de maladie est habituellement d'une journée par mois pour les employés réguliers (12 jours par année). Pour les employés à temps partiel, à temps réduit ou en aménagement de travail, le crédit de congé à attribuer chaque mois peut être d'une journée ou d'une fraction de journée.

Chacune des journées non utilisées est transférable et cumulable dans le futur jusqu'à ce que survienne un événement particulier (retraite, cessation d'emploi ou décès). Certains corps d'emploi ne sont pas soumis aux règles syndicales (par exemple, les cadres). Il n'y a donc pas d'accumulation de journées de maladie. Les personnes appartenant à ces corps d'emploi conservent toutefois les banques qu'elles ont accumulées dans le passé, et ce, jusqu'à leur retraite, cessation d'emploi ou décès.

Utilisation des journées de maladie

En cas de cessation d'emploi ou de décès, la banque de journées accumulées est remboursée en un seul versement, mais uniquement à 50 %, et sujette à un maximum global de 66 jours.

À la retraite, les individus ont aussi le choix de se faire rembourser leurs journées accumulées, toujours à 50 % et selon le maximum global de 66 jours, mais ils choisissent surtout, après autorisation, d'utiliser leurs journées de maladie accumulées en préretraite, c'est-à-dire en conservant leur lien d'emploi, un jour à la fois, jusqu'à ce que leur banque soit épuisée.

Évaluations et estimations subséquentes

Le programme d'accumulation des congés de maladie a fait l'objet d'une actualisation sur la base, notamment, des estimations et des hypothèses économiques à long terme suivantes au 31 mars :

	2012	2011
Taux d'indexation	Entre 1,25 % et 4,80 %	Entre 0,75 % et 4,55 %
Taux d'actualisation	Entre 0 % et 3,88 %	Entre 0 % et 4,82 %
Durée résiduelle moyenne d'activité des salariés actifs	12 ans	13 ans

Provision pour vacances

Aucun calcul d'actualisation concernant la provision pour vacances n'est jugé nécessaire puisque le Centre estime que les vacances accumulées seront prises dans l'exercice suivant.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	COÛT - 2012				
	Solde au début	Intégration SAG	Acquisitions	Dispositions et ajustements	Solde à la fin
Améliorations locatives	19 069 735 $	2 007 849 $	1 379 803 $	206 369 $	22 251 018 $
Équipement spécialisé	84 591 861	6 616 380	11 698 184	553 493	102 352 932
Matériel de manutention et d'entrepôt	–	183 887	–	–	183 887
Infrastructure de radiocommunication	182 497 669	–	6 709 590	554 838	188 652 421
Équipement informatique [1]	60 910 219	119 364	4 095 427	(458 708)	65 583 718
Mobilier et équipement de bureautique	3 216 147	201 025	(1 023)	(7 880)	3 424 029
Matériel roulant	1 284 736	767 125	98 276	164 365	1 985 772
Aéronefs	-	287 860 763	2 781 513	1 488 451	289 153 825
Systèmes informatiques et logiciels	53 209 437	872 244	14 821 827	263 385	68 640 123
SAGIR-SGR1 et SGR2	202 991 627	–	2 010 932	(40)	205 002 599
Projet en cours de développement :					
Projet SAGIR	2 853 330	–	3 452 726	–	6 306 056
Autres systèmes informatiques	25 258 458	100 124	9 252 815	–	34 611 397
Aéronef	–	6 054	6 487 161	–	6 493 215
	635 883 219 $	298 734 815 $	62 787 231 $	2 764 273 $	994 640 992 $

	AMORTISSEMENT CUMULÉ - 2012					
	Solde au début	Intégration SAG	Amortissement de l'exercice	Dispositions et ajustements	Solde à la fin	Valeur nette comptable
Améliorations locatives	9 256 052 $	735 116 $	1 828 189 $	120 382 $	11 698 975 $	10 552 043 $
Équipement spécialisé	11 310 954	3 569 423	10 616 662	22 763	25 474 276	76 878 656
Matériel de manutention et d'entrepôt	-	158 749	5 647	-	164 396	19 491
Infrastructure de radiocommunication	11 545 761	-	10 714 738	32 365	22 228 134	166 424 287
Équipement informatique [1]	52 771 134	94 242	4 249 528	15 500	57 099 404	8 484 314
Mobilier et équipement de bureautique	3 099 040	173 511	112 341	(7 875)	3 392 767	31 262
Matériel roulant	913 075	740 129	189 753	164 365	1 678 592	307 180
Aéronefs	-	184 423 981	8 990 636	1 488 451	191 926 166	97 227 659
Systèmes informatiques et logiciels	44 004 039	568 026	4 583 348	(1 680)	49 160 093	19 480 030
SAGIR-SGR1 et SGR2	57 552 478	-	20 980 198	-	78 532 676	126 469 923
Projet en cours de développement :						
Projet SAGIR	-	-	-	-	-	6 306 056
Autres systèmes informatiques	-	-	-	-	-	34 611 397
Aéronef	-	-	-	-	-	6 493 215
	190 452 533 $	190 463 177 $	62 271 040 $	1 831 271 $	441 355 479 $	553 285 513 $

Les frais financiers capitalisés concernant les immobilisations corporelles au cours de l'exercice totalisent un montant de 88 950 $ (2011 : 118 750 $).

1. Le Centre est copropriétaire d'un équipement informatique d'une valeur totale de 5 468 745 $ avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. La quote-part du Centre représente 40 % et celle de l'Agence, 60 %. Cet équipement a été mis en service en février 2010.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (*SUITE*)

	COÛT - 2011			
	Solde au début	Acquisitions	Dispositions et ajustements	Solde à la fin
Améliorations locatives	16 514 538 $	2 424 764 $	(130 433) $	19 069 735 $
Équipement spécialisé	28 370 572	56 515 957	294 668	84 591 861
Infrastructure de radiocommunication	156 894 126	25 583 944	(19 599)	182 497 669
Équipement informatique[1]	69 013 405	831 830	8 935 016	60 910 219
Mobilier et équipement de bureautique	3 267 648	1 168	52 669	3 216 147
Matériel roulant	1 411 833		127 097	1 284 736
Projet RENIR en cours	4 091 948	(4 091 948)		
Systèmes informatiques et logiciels	52 954 916	1 437 904	1 183 383	53 209 437
SAGIR-SGR1 et SGR2	185 477 178	21 621 238	4 106 789	202 991 627
Systèmes informatiques en cours de développement				
Projet SAGIR	10 014 266	(7 160 936)		2 853 330
Autres systèmes informatiques	6 818 552	18 439 906		25 258 458
	534 828 982 $	115 603 827 $	14 549 590 $	635 883 219 $

	AMORTISSEMENT CUMULÉ - 2011				
	Solde au début	Amortissement de l'exercice	Dispositions et ajustements	Solde à la fin	Valeur nette comptable
Améliorations locatives	7 740 581 $	1 594 670 $	79 199 $	9 256 052 $	9 813 683 $
Équipement spécialisé	5 641 530	5 479 649	(189 775)	11 310 954	73 280 907
Infrastructure de radiocommunication	2 188 718	9 379 840	22 797	11 545 761	170 951 908
Équipement informatique[1]	54 539 790	7 222 939	8 991 595	52 771 134	8 139 085
Mobilier et équipement de bureautique	2 841 909	307 217	50 086	3 099 040	117 107
Matériel roulant	865 947	174 224	127 096	913 075	371 661
Systèmes informatiques et logiciels	41 125 858	4 061 564	1 183 383	44 004 039	9 205 398
SAGIR-SGR1 et SGR2	37 936 866	20 026 291	410 679	57 552 478	145 439 149
Systèmes informatiques en cours de développement					
Projet SAGIR	–	–	–	–	2 853 330
Autres systèmes informatiques	–	–	–	–	25 258 458
	152 881 199 $	48 246 394 $	10 675 060 $	190 452 533 $	445 430 686 $

1. Le Centre est copropriétaire d'un équipement informatique d'une valeur totale de 5 468 745 $ avec l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. La quote-part du Centre représente 40 % et celle de l'Agence, 60 %. Cet équipement a été mis en service en février 2010.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

14. EXCÉDENT CUMULÉ

	2012	2011
Cumul des excédents nets des déficits depuis la création du Centre	7 098 584 $	11 027 311 $
Excédent cumulé transféré du SAG	56 198 322	–
Apport du gouvernement du Québec	26 625 594	26 625 594
	89 922 500 $	37 652 905 $

L'apport initial était constitué des surplus accumulés par le Fonds des services gouvernementaux et le Fonds de l'information gouvernementale au 5 décembre 2005.

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

Contrats de location

Le Centre est engagé en vertu de différents contrats de location relativement à du matériel roulant, des photocopieurs et des sites de télécommunication pour des paiements minimums de 1 137 046 $.

Autres

Le Centre a également contracté d'autres engagements concernant des services d'entretien, d'acquisitions de stocks destinés à la vente et d'immobilisations pour un montant total de 25 314 087 $.

Les engagements se répartissent comme suit :

	Contrats de location	Autres	Total
2013	602 060 $	7 422 630 $	8 024 690 $
2014	424 804	10 126 856	10 551 660
2015	107 311	6 482 953	6 590 264
2016	2 871	1 281 648	1 284 519
	1 137 046 $	25 314 087 $	26 451 133 $

Projet de Réseau intégré de télécommunication multimédia (RITM)

Afin de mener à terme ce projet, le Centre s'est engagé contractuellement auprès d'un fournisseur pour la fourniture des services réseaux aux ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'aux établissements de santé. Ce contrat signé en décembre 2008 est d'une durée de cinq ans avec une option de renouvellement de trois ans, suivi d'une période obligatoire de transition d'une durée maximale de deux ans. Il viendra donc à échéance au maximum en 2018-2019. Le contrat prévoit un montant maximal de 923 000 000 $. Le montant non dépensé est de 794 310 764 $ au 31 mars 2012. De plus, le contrat inclut une clause qui permet de mettre fin en tout temps à celui-ci, et ainsi, de ne payer que les sommes relatives aux travaux réalisés.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (*SUITE*)

Projet RENIR

Afin de mener à terme ce projet, le Centre s'est engagé contractuellement auprès d'un fournisseur pour la mise en œuvre et l'exploitation du Centre d'assistance à la clientèle et du Centre de conduite des réseaux. Ce contrat signé en juin 2009 est d'une durée de cinq ans et comporte deux clauses de renouvellement d'une durée d'un an chacune. Il viendra donc à échéance au maximum en 2016-2017. Le contrat prévoit un montant maximal de 33 599 133 $. Le montant non dépensé est de 18 984 373 $ au 31 mars 2012. De plus, le contrat inclut une clause qui permet de mettre fin en tout temps à celui-ci, et ainsi, de ne payer que les sommes relatives aux travaux réalisés.

16. FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie et les équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2012	2011
Encaisse	11 607 575 $	– $
Avance au Fonds consolidé du revenu	10 294 425	20 471 688
Trésorerie et équivalents de trésorerie	21 902 000 $	20 471 688 $

Les intérêts versés par le Centre au cours de l'exercice s'élèvent à 11 691 252 $ (2011 : 3 906 373 $).

Les intérêts reçus par le Centre au cours de l'exercice s'élèvent à 140 465 $ (2011 : 0 $).

De plus, au cours de l'exercice, des immobilisations corporelles ont été acquises au coût de 62 787 231 $ (2011 : 115 603 827 $), dont un montant de 23 304 522 $ est inclus dans les charges à payer et frais courus au 31 mars 2012 (2011 : 33 089 928 $). Au 1er juillet 2011, un montant de 2 006 054 $ pour l'acquisition d'immobilisations corporelles est inclus dans les comptes à payer transférés du SAG.

Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :

	2012	2011
Créances	45 424 463 $	(25 230 667) $
Stocks destinés à la vente	148 456	(1 381 641)
Effet à recevoir du gouvernement du Québec	(3 397 437)	4 286 871
Charges à payer et frais courus	4 713 380	21 053 690
Produits perçus d'avance	307 150	772 207
Contributions du gouvernement du Québec reportées	(334 755)	(154 924)
Provision pour congés de maladie	7 875 978	(79 775)
Frais payés d'avance	(2 839 906)	(2 746 978)
	51 897 329 $	(3 481 217) $

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

17. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Régime de retraite

Les membres du personnel du Centre participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1er janvier 2012, le taux de cotisation du Centre pour le RREGOP a augmenté de 8,69 % à 8,94 % de la masse salariale cotisable et celui du RRPE, de 11,54 % à 12,30 %.

Les cotisations du Centre imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 7 027 770 $ (2011 : 6 298 401 $). Les obligations du Centre envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

18. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Centre est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et les entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Centre n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers. La majorité des produits du Centre est générée par des opérations avec des entités incluses dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec.

19. ÉVENTUALITÉS

Dans le cours normal de ses activités, le Centre est exposé à diverses réclamations et poursuites judiciaires. La direction est d'avis qu'aucune provision n'est requise à l'égard de ces litiges et elle ne prévoit pas d'incidence défavorable importante sur la situation financière et les résultats d'exploitation du Centre.

Par ailleurs, lors de son intégration au Centre, le SAG était en litige avec ses pilotes et ses agents de bord relativement aux jours fériés. Une audition devant la Commission des normes du travail est prévue en novembre 2012. À la date de la préparation des états financiers, le Centre n'était pas en mesure d'évaluer l'issue de ce litige ni les impacts financiers pouvant en découler, le cas échéant.

20. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2011 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2012.

5 AUTRES EXIGENCES

Accès à l'égalité en emploi[15]

Le Centre a contribué à augmenter la présence des membres des groupes visés par l'accès à l'égalité au sein de son effectif. La cible des 25 % de recrutement de membres de groupes cibles pour des emplois réguliers a presque été atteinte. En effet, sur les 108 personnes recrutées par le Centre, 25 font partie des groupes cibles, soit 23,1 % des personnes recrutées. L'embauche de membres de ces groupes cibles est considérée en priorité lors du processus de recrutement.

Toutefois, conformément aux dispositions des conventions collectives en vigueur, certains employés occasionnels ayant accumulé au moins 44 mois d'ancienneté au cours des 48 mois précédant la signature des conventions collectives ont pu accéder au statut d'employé temporaire. En considérant ces personnes, le taux d'embauche de membres de groupes cibles au Centre passe de 23,1 % à 17,7 %, soit 29 membres de groupes cibles sur un total de 164 personnes recrutées.

La représentativité totale des groupes visés par l'accès à l'égalité atteint 10,3 % en 2011-2012.

Emploi et qualité de la langue française

En mars 2011, le Conseil des ministres a approuvé la nouvelle Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration publique, laquelle remplace celle de 1996. Cette politique a pour but de guider les ministères et organismes dans leurs pratiques linguistiques.

La nouvelle politique réaffirme les deux grands principes qui la fondent, soit que les ministères et organismes gouvernementaux privilégient l'unilinguisme français dans toutes leurs activités et qu'ils accordent une attention constante à la qualité de la langue française.

Pour ce faire, l'Office québécois de la langue française a demandé à chacun des ministères et organismes de créer un comité permanent et de procéder à la nomination d'un mandataire chargé de l'application de la Charte de la langue française.

En 2011-2012, le Centre a créé un comité permanent, composé essentiellement des membres du comité de direction, et a entamé la révision de son projet de politique linguistique pour tenir compte de la nouvelle Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration publique.

Éthique et déontologie

Les employés du Centre sont visés par la Loi sur la fonction publique. Cette loi ainsi que le Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique édictent les normes d'éthique et de déontologie qui leur sont applicables.

Un plan d'action déterminant les priorités en matière d'éthique a été approuvé par le comité de direction en janvier 2012. À cet égard, un comité en éthique a été créé et une première rencontre s'est tenue en mars 2012.

Par ailleurs, un volet concernant l'éthique est inclus dans l'information donnée aux employés du Centre, notamment lors de l'accueil de nouveaux employés et lors de la formation des techniciens en rémunération.

La répondante en éthique du Centre répond aux questions d'ordre éthique soulevées par le personnel. En 2011-2012, toutes les demandes en éthique ont été traitées et n'ont soulevé aucune problématique particulière. Le code d'éthique et de déontologie applicable aux membres du conseil d'administration du Centre se trouve à l'annexe 5.

15 De l'information détaillée et complète est présentée à l'annexe 4.

Protection des renseignements personnels et accès à l'information

Conformément à l'article 4 du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Centre diffuse les documents suivants dans son site Web: l'organigramme, le plan de classification des documents, la description des services et des programmes, les formulaires, l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, le registre des communications de renseignements personnels, les documents servant à la prise de décision, les documents présentant un intérêt pour le public, les documents transmis en réponse à une demande d'accès et présentant un intérêt pour le public, les documents déposés à l'Assemblée nationale et les renseignements relatifs aux contrats conclus par le Centre.

Au cours de l'année financière 2011-2012, le Centre a traité 42 demandes d'accès. La plupart d'entre elles portaient sur les concours de recrutement, les appels d'offres et les contrats. Trente-sept demandes d'accès ont été traitées dans le délai de vingt jours prescrit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, quatre demandes ont été traitées dans le délai supplémentaire de dix jours accordé par la Loi et une demande a été traitée hors délai. Treize demandes ont été acceptées totalement, treize demandes ont été refusées en vertu des articles 1, 15, 23, 24, 28.1, 29 et 40 de la Loi, seize demandes ont été acceptées partiellement en vertu des articles 1, 15, 20, 23, 24, 37, 40, 42, 53 et 54 de la Loi, dont deux demandes ont été dirigées en partie vers un autre ministère ou organisme en vertu de l'article 48 de la Loi. Aucune de ces demandes n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Au 31 mars 2012, deux demandes font l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information.

En novembre 2011, le plan d'action 2011-2013 a été approuvé par le Comité sur la sécurité de l'information, la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information (CSPRPAI).

Politique de financement des services publics

La Politique de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services publics pour maintenir leur qualité et garantir leur pérennité tout en assurant la transparence du processus tarifaire et la reddition de comptes. Elle s'applique à tous les organismes du gouvernement qui offrent des biens et services à la population, aux entreprises ainsi qu'aux municipalités et au gouvernement fédéral.

Les méthodes de fixation des tarifs en usage contribuent à la mise en œuvre de cette politique. D'une part, la politique de tarification du Centre stipule que la facturation doit refléter la consommation de l'usager et être évaluée sur la base du coût complet. D'autre part, la révision annuelle de l'ensemble de ses tarifs en fonction des variations du coût complet contribue à la mise à jour des tarifs le 1er avril de chaque année. La plus récente révision tarifaire est donc entrée en vigueur le 1er avril 2012.

Pour les produits des Publications du Québec, les tarifs sont fixés selon une analyse particulière par publication. Quant à la *Gazette officielle du Québec*, la tarification est fixée par le Règlement sur la *Gazette officielle du Québec*, qui prévoyait une indexation au 1er janvier 2012. Il est à noter que le Centre offre gratuitement la *Gazette officielle du Québec*, partie 1 (avis juridiques) et partie 2 (lois et règlements), aux clients mentionnés dans le Règlement.

En 2011-2012, les revenus totaux du Centre s'élèvent à 648 millions de dollars, dont 46,6 millions de dollars (soit 7,2 % des revenus) proviennent des clientèles visées par la Politique de financement des services publics. La forte hausse des ventes à ces clientèles est majoritairement attribuable à l'intégration des activités du Service aérien gouvernemental au Centre le 1er juillet 2011.

Comme le démontre le tableau ci-dessous, les principaux secteurs d'affaires concernés sont les acquisitions et la disposition des biens, l'information gouvernementale, les réseaux de télécommunications et le service aérien gouvernemental. En effet, ces quatre secteurs totalisent plus de 97 % des revenus provenant des clientèles visées par la politique.

Revenus provenant de la clientèle visée par la Politique de financement des services publics

Secteur d'activité	2009-2010 (k$)	2010-2011 (k$)	2011-2012 (k$)	Base de fixation
Acquisitions et disposition des biens	6 509,6	4 508,1	6 038,5	Prix de revient
Information gouvernementale	9 571,7	6 829,3	6 967,6	
Réseaux de télécommunications	6 345,8	8 345,6	8 732,1	
Ressources humaines			671,3	
Ressources matérielles	263,6	376,6	471,2	
Technologies de l'information	67,6	67,9	86,8	
Service aérien gouvernemental			23 632,8	Récupération des coûts
Total	22 758,3	20 127,5	46 600,3	

Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

Le tableau suivant présente des renseignements sur les projets de développement et les autres activités (continuité et encadrement) dans le domaine des ressources informationnelles, selon le Bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles 2011-2012 (BARRI).

Débours en ressources informationnelles pour 2011-2012 (en millions de dollars)

	TOTAL
Débours planifiés	532,1 $
Débours réels	476,7 $
Écart	(55,4) $

Pour l'exercice 2011-2012, les débours réels découlant des activités en ressources informationnelles ont été inférieurs de 55,4 millions de dollars aux débours planifiés. Cette diminution s'explique essentiellement par la révision du calendrier de déploiement du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR), par un décalage dans le démarrage des phases de conception et de réalisation de SAGIR SGR3 et par le report de certains projets.

Nombre de projets en ressources informationnelles pour 2011-2012

PROJETS	NOMBRE
En cours au début de l'exercice	28[16]
Entrepris au cours de l'exercice	27
En cours à la fin de l'exercice	43
Désactivés	0
Terminés, annulés ou suspendus au cours de l'exercice	12

16 Le nombre de projets en cours au début de l'exercice (28) est supérieur au nombre de projets en cours à la fin de l'exercice 2010-2011 (23), en raison du projet Plan d'évolution d'infrastructures technologiques (PEIT) de la DGSAGIR qui a été détaillé en six fiches en 2011-2012 comparativement à une seule fiche globale l'année précédente.

Réalisations de l'année ayant amélioré ou permis de maintenir la qualité des services aux citoyens et aux entreprises

Les principaux projets ayant amélioré ou permis de maintenir la qualité des services aux citoyens et aux entreprises sont la phase 2 du projet de mise à niveau de l'Infrastructure commune de la prestation électronique de services (IC-PES) et le transfert progressif des clientèles au RENIR.

Réalisations de l'année qui ont amélioré les processus de l'organisation

Le Centre a poursuivi les travaux du plan d'harmonisation des réseaux visant à regrouper l'ensemble des unités administratives sous une même infrastructure technologique. Ce plan s'inscrit dans un contexte d'optimisation et d'amélioration des façons de faire du Centre. L'harmonisation des réseaux amènera une meilleure synergie et une plus grande cohésion dans les activités de mission. Elle accroîtra également l'efficacité au travail par la simplification des opérations et l'élimination du chevauchement de tâches, en plus de faciliter les communications et l'échange d'information.

De plus, les travaux nécessaires à la mise en place d'un mode de paiement sans émission de chèques sont terminés. Ce mode de paiement contribue au développement durable et à la modernisation des processus gouvernementaux. Il permet aux ministères et organismes budgétaires d'effectuer leurs paiements au Centre au moyen d'une écriture effectuée directement aux comptes bancaires du Fonds consolidé du revenu. Trois projets pilotes ont été réalisés. Les ministères et organismes ont été invités à y adhérer et à participer à trois séances d'information. À la fin de l'exercice 2011-2012, le Centre avait formé ses représentants ainsi que ceux de 27 ministères et organismes pour le déploiement qui a débuté en avril 2012.

Bonis au rendement

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2011-2012 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2010 au 31 mars 2011, et ce, conformément à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette.

Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire et la réduction de la dette

Le Centre souscrit à la démarche gouvernementale de réduction des dépenses publiques, comme présentée dans la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette. La cible de réduction des dépenses établie tient compte des caractéristiques commerciales des opérations du Centre et, à ce titre, exclut les dépenses engagées pour la vente de biens ou de services.

Au 31 mars 2012, la cible de réduction des dépenses, fixée à 4,4 millions de dollars, a été dépassée de plus de 1 million de dollars. En effet, les dépenses de fonctionnement de nature administrative ont été réduites de 5,5 millions de dollars par rapport à celles de 2009-2010, entre autres grâce à une réduction de près de 0,6 million de dollars des dépenses de publicité, de formation et de déplacement.

Développement durable

L'article 17 de la Loi sur le développement durable, adoptée en avril 2006, précise les renseignements dont chaque ministère ou organisme doit faire état dans une rubrique de son rapport annuel de gestion. Les activités réalisées par le Centre en 2011-2012 à l'égard de sa démarche de développement durable sont présentées de façon à faire état de l'avancement de chacune des actions et de chacun des gestes inscrits à son Plan d'action de développement durable 2009-2013.

Avec son plan de travail 2011-2012, le Centre s'est doté de cibles annuelles facilitant la réalisation des actions et la reddition de comptes annuelle. Des 24 gestes prévus dans son Plan d'action de développement durable 2009-2013, 17 ont été réalisés ou sont en cours d'exécution.

Activités réalisées au cours de l'exercice 2011-2012

Objectif gouvernemental 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable. Favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel 1

Informer et sensibiliser le personnel aux orientations et aux engagements pris par le Centre visant à contribuer à la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

Action 1	Gestes	Suivi
Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel.	• Organiser des activités de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable pour tout le personnel du Centre.	• En continu
	• Sensibiliser les gestionnaires à la Loi sur le développement durable.	• En continu
	• Mettre en ligne une section sur la démarche de développement durable dans les sites Internet et intranet du Centre.	• Terminé en 2009-2010
	• Mettre en œuvre la politique interne d'édition écoresponsable.	• Terminé en 2009-2010
	• Mettre en œuvre la politique d'organisation d'événements écoresponsables et former le personnel concerné.	• En continu
Cibles et indicateurs	Indicateur général : Taux d'employés et employées joints par les activités de sensibilisation au développement durable. Cible générale : D'ici au 31 mars 2011, 80 % du personnel du Centre aura été sensibilisé au développement durable et 50 % du personnel en aura une connaissance suffisante.	
Résultats 2011-2012	• Tenue de 6 séances d'information lors des journées d'accueil comportant une séance de sensibilisation sur le développement durable présentée à 99 participants. • Mise en ligne de 38 capsules portant sur le développement durable dans l'Intranet. • La Direction générale des acquisitions a tenu 2 séances de sensibilisation sur la démarche de développement durable qui ont permis de rejoindre 18 personnes. • Application des orientations en matière d'édition écoresponsable.	

Objectif gouvernemental 4 Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement.		
Objectif organisationnel 2 Développer les compétences et les connaissances du personnel menant au maintien et à l'amélioration d'un environnement de travail sain et sécuritaire ainsi qu'à la promotion d'une culture de prévention.		
Action 2	**Gestes**	**Suivi**
Maintenir pour le personnel du Centre un environnement de travail sain et sécuritaire et poursuivre la sensibilisation et l'information visant le rehaussement de la qualité de vie au travail.	• Organiser des activités de sensibilisation et d'information pour les employés et les gestionnaires sur le Programme d'aide aux employés.	• Terminé en 2009-2010
	• Effectuer un sondage interne auprès du personnel du Centre sur la mesure de la satisfaction envers la qualité de vie au travail.	• Terminé en 2009-2010
Cibles et indicateurs	• Indicateur général : Taux d'employés et employées joints par les activités de sensibilisation au rehaussement de la qualité de vie au travail. • Cible générale : D'ici au 31 mars 2011, 100 % du personnel du Centre sera sensibilisé.	
Résultats 2011-2012	• Mise en place d'un groupe de cessation tabagique pour les employés travaillant au 1500, Cyrille-Duquet, à Québec. • Réalisation de 18 activités en matière de promotion de la santé et de la sécurité au travail, notamment l'organisation de 7 conférences du Programme d'aide aux employés (PAE) sur les lieux de travail. • Formation en santé et sécurité au travail diffusée à un groupe d'employés travaillant au 1500, Cyrille-Duquet, à Québec. • Réalisation des premières étapes visant l'implantation du système de gestion de la sécurité intégré au Service aérien gouvernemental.	
Objectif gouvernemental 6 Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.		
Objectif organisationnel 3 Poursuivre la promotion de la consommation responsable et miser sur son rôle d'influence pour inciter ses partenaires à faire des choix de consommation plus écoresponsables.		
Action 3	**Gestes**	**Suivi**
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable.	• Élaborer un guide interne de bonnes pratiques au bureau et dans les activités professionnelles, puis diffuser le guide au personnel.	• Terminé en 2009-2010
	• Mettre en place des incitatifs pour accroître l'adhésion au bulletin de paie électronique (Mon espace) visant la réduction de l'utilisation de papier.	• Terminé en 2010-2011

Action 3	Gestes	Suivi
	• Mettre en place une directive interne pour éviter le surclassement lors de la location de véhicules automobiles.	• Terminé en 2009-2010
	• Favoriser l'utilisation du transport en commun.	• En continu
	• Utiliser la visioconférence pour limiter les déplacements.	• En continu
	• Mettre en place dans les édifices occupés par le Centre des programmes de gestion de matières résiduelles (VISEZ Juste! ou d'autres programmes similaires) et de gestion de matières dangereuses pour l'environnement.	• En continu
	• Favoriser l'organisation d'événements écoresponsables (Journée des acquisitions et des TIC 2011)	• En continu
	• Éliminer l'offre à commandes de l'eau de source embouteillée.	• Terminé en 2009-2010
	• Reconduire l'entente avec le CFER de Bellechasse sur la disposition écologique des téléphones portables et des assistants personnels.	• Terminé en 2009-2010
Cibles et indicateurs	• Indicateur général : État d'avancement de la mise en œuvre du cadre de gestion environnementale du Centre. • Cible générale : D'ici à 2011, avoir adopté et diffusé un cadre de gestion environnementale.	
Résultats 2011-2012	Un projet de Cadre de gestion environnementale (CGE) a été présenté au répondant du MDDEP. Après discussion, la décision a été prise de le bonifier au cours de la prochaine année. Toutefois, les activités suivantes ont été réalisées : • Le Centre permet dorénavant au personnel de consulter la nouvelle tarification applicable aux régimes d'assurances collectives à partir du site Internet du Centre au lieu d'envoyer annuellement les nouveaux dépliants en format papier. • Le Centre agit à titre d'agent principal et d'administrateur pour sa clientèle pour le programme RE Web, qui permet d'émettre, de façon rapide et sécuritaire, des relevés d'emploi en ligne lors du départ des employés, ce qui a pour effet d'éliminer l'envoi de la version papier de ces documents. • L'ensemble des employés disposant d'un accès en ligne au site Mon Espace a été automatiquement inscrit au bulletin de paie électronique, portant le nombre d'adhérents à 43 231 en 2011-2012 comparativement à 23 462 en 2010-2011. L'inscription au bulletin de paie électronique a permis d'éviter l'envoi de 1,7 million de feuilles de papier pour 2011-2012. Ce nombre atteindra plus de 2,2 millions de feuilles pour les années subséquentes. • Les travaux nécessaires à la mise en fonction, le 1er avril 2012, d'un nouveau mode de paiement sans émission de chèques pour les ministères et organismes associés au Fonds consolidé du revenu ont été réalisés; en tout, 27 ministères et organismes ont manifesté leur intérêt et leurs représentants, ainsi que ceux du Centre, ont été formés. Ce geste permettra une réduction annuelle du nombre de paiements par chèque. • Inclusion de marges préférentielle pour 2 appels d'offres. • Promotion du transport en commun et collectif auprès de l'ensemble de son personnel par la mise en ligne dans son intranet de 3 capsules d'information. • Acquisition de papier fin devant contenir au moins 30 % de fibres recyclées pour la publication de la *Gazette officielle du Québec* et dans plusieurs directions.	

Résultats 2011-2012 (suite)	• Remplacement, dans le contexte du Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR), de certaines génératrices permettant l'alimentation électrique des tours de télécommunications par des sources d'énergie moins polluantes. Au site Lac-Arthur, une ligne électrique a été mise en service en mai 2011. Ce site était auparavant alimenté par une génératrice fonctionnelle en permanence. Pour 3 autres sites, des projets d'alimentation électrique avec une source d'énergie moins polluante sont en cours, soient Lac-la-Pêche, Colline-Brûlée et Mont-Copper. • Fin de l'impression de 5 000 exemplaires du catalogue des Publications du Québec pour l'offrir uniquement en version électronique. • Poursuite de la disposition écologique des téléphones cellulaires, des ordinateurs et des assistants personnels.

Objectif gouvernemental 10

Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation éclairés et responsables et favoriser au besoin la certification des produits et des services.

Objectif organisationnel 4

Informer les usagers des produits et services du Centre qui sont respectueux des principes de développement durable.

Action 4	Gestes	Suivi
Présenter et faire la promotion auprès de sa clientèle des produits et services du Centre prenant en compte les principes de développement durable.	• Informer les usagers des actions du Centre dans sa démarche de développement durable et les inciter à choisir des produits et services écoresponsables.	• Terminé en ce qui concerne le répertoire de produits et de services écoresponsables • En cours en ce qui concerne la sensibilisation
Cibles et indicateurs	• Indicateur général : Nombre de démarches de sensibilisation faites chaque année. • Cible générale : Réaliser annuellement auprès de la clientèle et des fournisseurs des activités de sensibilisation sur les produits et les gestes écoresponsables.	
Résultats 2011-2012	• Participation à plusieurs activités de promotion afin de faire connaître les avantages que procurent les services de visioconférence offerts par le Centre. • Actualisation, sur le portail d'approvisionnement, du répertoire de produits et services écoresponsables offerts par la Direction générale des acquisitions. • Sensibilisation de la clientèle à la gestion écoresponsable d'évènements lors de la Journée des acquisitions et des TIC. • Mise à jour de la section *Écoresponsabilité* du site internet de la Direction de la gestion et de la disposition des biens.	

Objectif gouvernemental 11 Révéler davantage les externalités associées à la production et à la consommation de biens et de services.		
Objectif organisationnel 5 Prendre en compte l'impact environnemental et social qu'engendreront les nouveautés inscrites dans son offre de produits et services proposés à ses usagers.		
Action 5	**Gestes**	**Suivi**
Prendre en compte dans son processus décisionnel menant à l'élaboration de nouveaux produits et services, ou à la fourniture de ceux-ci, les principes de développement durable.	• En fonction des besoins des vice-présidences, développer des guides et des outils pour faciliter la prise en compte des principes de développement durable.	• En continu
Cibles et indicateurs	Indicateurs généraux : • Guide élaboré et formation sur l'utilisation du guide faite auprès du personnel ciblé. • Projet pilote réalisé et analysé et résultats diffusés au personnel. Cibles générales : • D'ici au 31 mars 2011, élaborer un guide et un outil pour la prise en compte des principes de développement durable. • D'ici au 31 mars 2011, réaliser un projet pilote sur la prise en compte des principes de développement durable au sein d'une unité du Centre.	
Résultats 2011-2012	• Utilisation de la fiche-guide *Éco-bâtiment*, produite par le Centre afin de prendre en compte les principes de développement durable dans l'aménagement de locaux, dans un de ses projets d'aménagements immobiliers. • Participation à l'élaboration de 8 fiches techniques afin de faciliter la production des indicateurs annuels de performance administrative pour les ministères et organismes.	

Changements climatiques

Le Centre a poursuivi ses efforts afin de diminuer sa consommation de carburant, notamment en faisant l'acquisition de deux véhicules hybrides au cours de l'année 2011-2012. De plus, l'utilisation d'un dispositif d'entraînement au vol (DEV) par les pilotes du Service aérien gouvernemental a permis de réduire le temps de vol de 176 heures et ainsi de diminuer d'environ 80 000 litres la consommation de carburant.

Résultats relatifs à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens exprime les engagements du Centre et prévoit des mécanismes permettant aux citoyens d'exprimer leurs commentaires et de formuler leurs plaintes. Les engagements portent sur l'accessibilité des services, la courtoisie à l'accueil, la confidentialité, l'équité et la transparence ainsi que sur des délais chiffrés.

Le délai prévu pour l'envoi d'un accusé de réception pour une plainte ou un commentaire transmis par la poste, par télécopieur ou par courriel est de cinq jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception. Le délai prévu pour le traitement d'une plainte est de vingt jours ouvrables ou moins, suivant sa réception.

En 2011-2012, 26 plaintes ont été adressées au responsable des plaintes du Centre. De ces 26 plaintes, 19 nécessitaient la transmission d'un accusé de réception parce qu'elles avaient été faites par écrit. De ces 19 accusés de réception, 18 ont été transmis dans le respect du délai prescrit. En ce qui concerne le traitement de ces 26 plaintes, toutes ont fait l'objet d'une réponse transmise à l'intérieur du délai prescrit.

	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Nombre de plaintes reçues	11	10	38	26
Nombre de réponses fournies dans le délai prévu dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	7	7	36	26
Nombre de réponses fournies au-delà du délai prévu dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	4	3	2	-

Suites données aux recommandations du Vérificateur général du Québec

Le Vérificateur général du Québec effectue annuellement des vérifications d'optimisation des ressources qui visent les ministères et organismes du gouvernement. Certaines de ces recommandations concernent le Centre.

Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation (Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2005-2006, tome II, chapitre 4)

Recommandations	Actions réalisées
Établir les services à offrir en tenant compte notamment de la répartition du travail afférent aux ressources informationnelles.	Cette recommandation a été considérée comme caduque par le Vérificateur général du Québec puisque les critères à la base de la vérification ne s'appliquent plus au Centre.

Gestion de la sécurité informatique (Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2003-2004, tome I, chapitre 4)

Recommandations	Actions réalisées
S'assurer que le RETEM bénéficie d'un dispositif de sécurité approprié et que les moyens déployés font périodiquement l'objet d'une évaluation rigoureuse et indépendante.	**Dispositif de sécurité approprié** Tous les outils et dispositifs de sécurité requis sont opérationnels et exploités par le prestataire de services. Des rencontres de suivi sur la sécurité sont réalisées régulièrement. **Évaluation périodique rigoureuse et indépendante des moyens déployés** À l'automne 2011, le Centre a réalisé son deuxième audit annuel de sécurité du RITM prévu au contrat. Cet audit a touché 17 mesures et contrôles de sécurité du prestataire de services du RITM à Rimouski, Québec et Montréal.
Poursuivre l'élaboration d'une architecture de la sécurité des infrastructures de traitement informatique multiplateformes, mettre au point un processus assurant l'évaluation périodique et indépendante de leur vulnérabilité et compléter la mise en place des mesures de reprise afférentes.	Une version préliminaire du document d'architecture a été rédigée. Cette version tient compte des commentaires reçus de la clientèle. Le processus de gestion de la sécurité est en exploitation. Un audit de sécurité a eu lieu à l'automne 2011. Le transfert de connaissances du processus de gestion de la continuité a eu lieu en 2011-2012 et ce dernier est maintenant en exploitation. Une simulation de sinistre a eu lieu avec l'équipe de gestion du RITM afin de tester le processus et la gestion de crise.
Parfaire la planification des activités de sécurité informatique relatives aux services communs d'infrastructures vérifiés; à cet effet, prendre notamment en compte l'ensemble des éléments pertinents et déterminer des indicateurs de performance.	Le plan de sécurité informatique 2011-2012, qui est constitué des différents plans sectoriels a été déposé au Comité sur la sécurité de l'information, sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information en juillet 2011. Il a été approuvé par ce même comité en octobre 2011.

Production et consommation responsables : influence sur la réduction à la source (Rapport du commissaire au développement durable – Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2007-2008, tome II, chapitre 5)

Recommandations	Actions réalisées
Mieux appuyer, à l'aide d'outils appropriés, les ministères et les organismes dans la mise en œuvre d'orientations gouvernementales en matière d'acquisitions écoresponsables.	Les actions mises en place par le Centre pour ces trois recommandations ont été jugées satisfaisantes par le Vérificateur général du Québec.
Établir des critères écoresponsables pour le choix des produits et les utiliser de façon systématique dans le processus d'acquisition dont il est responsable, notamment afin de mieux encadrer ses agents affectés à l'approvisionnement.	
Améliorer ses outils d'information de gestion relativement aux produits possédant des caractéristiques environnementales et assurer la diffusion de cette information aux ministères et aux organismes afin de les guider dans leur processus d'acquisition.	

Application de la Loi sur le développement durable : 2009 (Rapport du commissaire au développement durable – Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2009-2010, chapitre 4)

Recommandations	Actions réalisées
Faire une analyse détaillée et documentée des objectifs liés à la stratégie gouvernementale afin d'améliorer leur contribution à l'atteinte des objectifs de cette stratégie.	Le Centre s'est appliqué, lors de la rédaction de son plan d'action de développement durable 2009-2013, à maximiser l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable dans le contexte de sa mission. Cette analyse détaillée a été reprise à l'hiver 2010 dans le but double de peaufiner son plan de travail de développement durable 2010-2011 et, au besoin, de bonifier son plan d'action de développement durable 2009-2013. À cet égard, le Centre compte, au cours de l'année 2012-2013, reprendre cette analyse lors de la préparation de son plan de travail de développement durable 2012-2013.
Se doter des mécanismes et des outils nécessaires à la prise en compte des principes de la Loi sur le développement durable dans ses principales activités.	L'application de la deuxième recommandation correspond à l'action 5 du plan d'action de développement durable 2009-2013 du Centre. À cet égard, le Centre a créé des outils de prise en compte des principes de développement durable et des mécanismes pour les déployer auprès du personnel de l'organisation. Un projet pilote a été réalisé par le Centre lors de l'aménagement de locaux immobiliers. Par ailleurs, le Centre d'expertise des grands organismes (CEGO) a développé un outil pour la prise en compte des principes de développement durable facilitant le transfert de ces connaissances au personnel ciblé par la Loi sur le développement durable. Le Centre étudie la possibilité d'utiliser cet outil pour la formation sur la prise en compte des principes de développement durable de son personnel.

Activités du conseil d'administration

Le conseil d'administration a pour rôle d'administrer les affaires du Centre. Il exerce notamment les fonctions suivantes :

- Approuver les orientations et les politiques du Centre.
- Approuver le plan stratégique.
- Approuver les prévisions budgétaires.
- Approuver les états financiers.
- Adopter le rapport annuel de gestion.
- Adopter les règlements.
- Adopter les normes d'éthique et de déontologie.
- Adopter une politique d'examen et de traitement des plaintes.
- Déterminer les contrats et autres engagements financiers qui doivent être autorisés par le conseil d'administration, le président-directeur général ou un vice-président.
- Constituer tout comité, pourvoir à son fonctionnement et lui déléguer l'exercice des pouvoirs du conseil d'administration.

Le conseil d'administration agit par résolutions. Celles-ci sont exécutoires à partir de leur adoption, à moins que le conseil n'en décide autrement.

Rémunération

Les membres du conseil d'administration ne sont pas rémunérés. Ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions dans les cas, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

Fonctionnement

Le règlement intérieur du Centre prévoit des modalités quant au fonctionnement du conseil d'administration. Un comité de vérification et de gestion des risques et un comité des technologies de l'information, composés de membres du conseil, l'assistent dans ses fonctions.

Nombre de réunions du conseil et participation pour l'exercice 2011-2012

Selon le règlement intérieur, le conseil d'administration doit tenir au moins six séances par année. Pour l'exercice 2011-2012, le conseil a tenu sept séances. Le taux de participation aux séances du conseil est de 88 %.

Comité de vérification et de gestion des risques

La Loi sur le Centre de services partagés du Québec prévoit la constitution d'un comité de vérification et de gestion des risques placé sous l'autorité du conseil d'administration.

Ce comité examine la conformité de la gestion des ressources du Centre aux règles applicables et évalue l'efficience de celui-ci dans l'utilisation de ses ressources. Il exerce également toute autre fonction que peut lui déléguer le conseil d'administration.

La composition du comité de vérification et de gestion des risques au 31 mars 2012 est la suivante : M[me] Johanne Fortier (présidente), M[me] Susan McKercher et M. Robert Sabourin.

Le comité doit tenir au moins deux réunions par année. Au cours de l'exercice 2011-2012, le comité de vérification et de gestion des risques a tenu neuf séances. Il doit faire rapport de ses activités au conseil d'administration au moins une fois par année.

Comité des technologies de l'information

Le règlement intérieur prévoit que le Centre peut constituer tout comité et pourvoir à son fonctionnement. Un comité des technologies de l'information a donc été constitué en juin 2006.

Le mandat du comité consiste à examiner les dossiers majeurs en matière de technologies de l'information à soumettre au conseil d'administration et à en assurer un suivi régulier. Le comité s'intéresse principalement aux liens avec la planification stratégique, aux projets d'investissement, à la gestion des risques en TI et à la continuité des opérations.

Au 31 mars 2012, la composition du comité des technologies de l'information est la suivante : M. Maurice Charlebois (président), M[me] Guylaine Rioux et M[me] Lise Verreault.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le comité des technologies de l'information a tenu quatre séances.

6 ANNEXES

Annexe 1 LÉGISLATION ET RÈGLEMENTS

LÉGISLATION ET RÈGLEMENTS DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Loi constitutive du Centre

Loi sur le Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., c. C-8.1.1)

Règlements dont l'application relève du Centre

Règlement sur la *Gazette officielle du Québec* (R.R.Q., c. C-8.1.1, r. 1)

Règlement intérieur du Centre de services partagés du Québec
Loi sur le Centre de services partagés du Québec (2005, c.7, a.36)

Règlement numéro 2 sur la signature de certains actes, documents ou écrits du Centre de services partagés du Québec (L.R.Q., c.8.1.1, a.33)

Liste non exhaustive des lois et règlements appliqués par le Centre

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)

Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001)

Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01)

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q., c. C-1.1)

Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1)

Loi sur les contrats des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1)

Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (2010, chapitre 20)

Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (L.R.Q., c. G-1.03)

Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., c. V-5.01)

Loi sur le Protecteur du citoyen (L.R.Q., c. P-32)

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)

La Loi sur l'aéronautique (L.R., 1985, ch. A-2)

Règlement de l'aviation canadien (RAC)

Règlement sur la disposition des biens meubles excédentaires (R.R.Q., c. A-6.01, r.2)

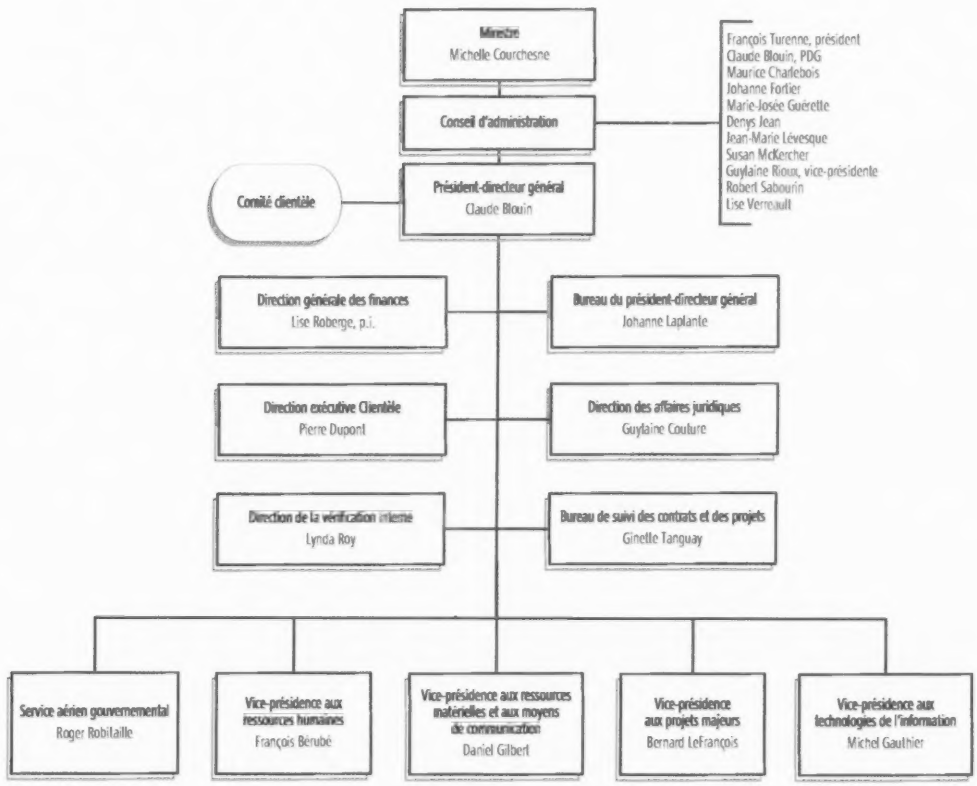
Règlement sur les contrats d'approvisionnement des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1, r.4)

Règlement sur les contrats de services des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1, r.2)

Règlement sur les contrats de travaux de construction des organismes publics (L.R.Q., c. C-65.1, r.5)

Annexe 2 ORGANIGRAMME

ORGANIGRAMME DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC AU 31 MARS 2012



Annexe 3 ÉNONCÉ DES ENGAGEMENTS DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC ENVERS DES PARTENAIRES

1. LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Mission

Le Centre de services partagés du Québec a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux ministères et aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et de moyens de communication.

À cette fin, le Centre de services partagés du Québec (ci-après « le Centre ») vise à rationaliser et à optimiser les services administratifs aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins. De plus, le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

Vision

Partenaire indispensable d'une administration publique performante

Le Centre met son expertise, son savoir-faire ainsi que ses capacités techniques et technologiques au service de ses partenaires afin de leur fournir des produits et services de qualité à des prix compétitifs et répondant à leurs besoins. Sa recherche de la performance est axée sur la qualité des services, la connaissance des attentes, la mesure et le maintien de la satisfaction ainsi que sur l'amélioration continue des produits, des services et des processus d'affaires.

Les valeurs

Le Centre appuie son action sur des valeurs établies dans la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise : compétence, impartialité, intégrité, loyauté et respect.

Il met de l'avant des valeurs organisationnelles qui donnent des repères à son personnel et visent à le mobiliser. Ces valeurs positionnent en même temps le Centre à l'égard de ses partenaires :

- **Le sens du service** : avoir le souci de fournir une réponse optimale aux besoins évolutifs des partenaires et des usagers.
- **L'esprit d'entreprise** : avoir la capacité de contribuer de manière proactive et créative à la réussite du Centre et de ses partenaires.
- **La coopération** : avoir la volonté de mettre en commun les compétences et les ressources requises pour produire ensemble une valeur ajoutée pour ses partenaires.

Les partenaires

Les services partagés sont basés sur le principe d'association de partenaires retirant des bénéfices réciproques en créant de la valeur et en développant des collaborations stratégiques. Ce principe repose sur la volonté de travailler ensemble à l'atteinte des objectifs gouvernementaux de modernisation de l'État. L'engagement des partenaires est essentiel à la réussite des services partagés.

Pour le Centre, la collaboration à ce partenariat se manifeste notamment par la représentation des usagers des services partagés au conseil d'administration. Également, un comité des usagers, dont la composition tient compte de la diversité de la fonction publique québécoise et de la représentativité de nos domaines d'affaires, a été mis en place. Ce comité se veut l'un des moyens privilégiés pour connaître les besoins des partenaires, proposer des solutions et apporter les correctifs appropriés. Ce partenariat s'exprime également dans les approches et les offres de services que les secteurs d'affaires ont développées auprès de la communauté gouvernementale.

2. LES OBJECTIFS LIÉS AUX ENGAGEMENTS DU CENTRE

Le Centre dispose déjà d'une déclaration de services aux citoyens. Comme ses produits et services sont principalement destinés à une clientèle gouvernementale, soit les ministères et organismes représentés par les gestionnaires en relation d'affaires avec le Centre, il est important de répondre aux besoins et aux attentes de ces partenaires.

Les engagements du Centre envers ses partenaires sont fondés sur la collaboration et visent à :

- s'assurer de l'adéquation entre les besoins et attentes des partenaires et les produits et services offerts par le Centre;
- développer et entretenir un partenariat basé sur la confiance et le respect;
- rendre compte de la prestation de services, notamment au comité des usagers et au conseil d'administration;
- améliorer les produits et services sur une base continue;
- renforcer et élargir la culture des services partagés.

3. LES ENGAGEMENTS DU CENTRE

Le Centre est la porte d'entrée en ce qui concerne les services partagés au sein de la fonction publique québécoise. En matière de produits et services, les engagements du Centre à l'égard de ses partenaires sont les suivants :

L'accessibilité et la simplicité

Les produits et services du Centre sont accessibles de multiples façons. L'accessibilité repose également sur une bonne gestion de la relation d'affaires permettant entre autres de diriger ses partenaires vers les personnes habilitées à répondre à leurs demandes. Par ailleurs, le Centre souhaite se démarquer par la simplicité de ses relations avec ses partenaires. Afin d'offrir un accès structuré à ses produits et services, le Centre entend :

- rendre disponibles les offres de services de ses différents secteurs d'affaires par un mode de prestation de services répondant aux besoins des partenaires (téléphone, courriel, site Web);
- identifier un répondant par domaine d'affaires;
- gérer, assigner et traiter de façon optimale les demandes;
- offrir des mécanismes d'échanges et de correspondance simples.

La satisfaction

L'amélioration continue des produits et services passe par la mesure et l'évolution de la satisfaction de ses partenaires. Afin de s'assurer de l'adéquation entre les besoins et les attentes des partenaires et ses produits et services, le Centre entend :

- offrir des produits et services répondant à leurs besoins;
- évaluer périodiquement et par différents moyens la satisfaction des partenaires à l'égard de ses produits et services (qualité, fiabilité et mode de prestation);
- déposer chaque année au conseil d'administration et au comité des usagers un rapport portant sur la satisfaction des partenaires et sur les pistes d'amélioration proposées;
- conclure des ententes précisant les niveaux de services convenus;
- livrer des produits et services conformes aux ententes signées.

L'équité

La réussite des services partagés repose sur une juste appréciation de la relation d'affaires, notamment en matière de tarification. Indépendamment de la quantité de produits et de la nature des services acquis, le Centre compte :

- offrir des produits et services tarifés selon leur coût de revient en évitant le recours à l'interfinancement entre les domaines d'affaires et entre les partenaires;
- assurer que la facturation de ses produits et services reflète clairement la consommation du partenaire.

La transparence et l'efficacité

La transparence et l'efficacité jouent un rôle important dans la performance organisationnelle et la reddition de comptes. Pour réaliser efficacement sa reddition de comptes, le Centre entend :

- favoriser la gestion par résultats;
- faire état du suivi des engagements du Centre envers ses partenaires dans son rapport annuel de gestion.

Les coordonnées du Centre

Ressources humaines
Vice-présidence aux ressources humaines
Bureau du vice-président aux ressources humaines
900, boulevard René-Lévesque Est, 3e étage, secteur 315
Québec (Québec) G1R 2B5
Téléphone : 418 644-0705
Télécopieur : 418 644-9307
Courriel : edepvprh@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

Ressources matérielles et moyens de communication
Vice-présidence aux ressources matérielles et aux moyens de communication
Bureau du vice-président aux ressources matérielles et aux moyens de communication
875, Grande Allée Est, 4e étage, secteur 4.550
Québec (Québec) G1R 5W5
Téléphone : 418 528-7012
Télécopieur : 418 528-2733
Courriel: edepvprmmc@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

Ressources informationnelles
Technologies de l'information
Vice-présidence aux technologies de l'information
Direction générale du portefeuille des services gouvernementaux et du développement des affaires
1500E, rue Cyrille-Duquet, 1er étage
Québec (Québec) G1N 4T6
Téléphone : 418 646-7601
Télécopieur : 418 643-5402
Courriel : edepvpti@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

SAGIR
Vice-présidence aux projets majeurs
Direction générale des solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources
150, boulevard René-Lévesque Est, RC
Québec (Québec) G1R 2B2
Téléphone : 418 646-4646
Télécopieur : 418 646-3625
Courriel : edepsagir@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

Réseaux de télécommunications
Vice-présidence aux projets majeurs
Direction générale des réseaux de télécommunications
1500E, rue Cyrille-Duquet, 1er étage
Québec (Québec) G1N 4T6
Téléphone : 418 643-1500 ou 1 888 348-3480
Courriel : dgrt-info@cspq.gouv.qc.ca
Site Web : www.cspq.gouv.qc.ca

Responsable des relations avec le comité clientèle
Madame Johanne Laplante
Directrice du Bureau du PDG
875, Grande Allée Est, 4e étage, secteur 4.550
Québec (Québec) G1R 5W5
Téléphone : 418 644-1972
Télécopieur : 418 528-2733
Courriel : johanne.laplante@cspq.gouv.qc.ca

Annexe 4 ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique :

« Le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise. »

Rappelons qu'en vertu de l'article 53 de cette même loi :

« À la suite d'un concours, la nomination d'un fonctionnaire est faite au choix parmi les personnes inscrites sur la liste de déclaration d'aptitudes. Lorsqu'une liste de déclaration d'aptitudes comprend un candidat visé par un programme d'accès à l'égalité ou un plan d'embauche pour les personnes handicapées, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme tient compte des objectifs fixés par ce programme ou ce plan. Il tient aussi compte des objectifs d'embauche, déterminés par le Conseil du trésor, à l'égard des diverses composantes de la société québécoise. »

2. DONNÉES GLOBALES

Embauche totale au cours de la période de 2011-2012

	Réguliers[17]	Occasionnels[18]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	164	72	118	41

Nombre d'employés réguliers en fonction au 31 mars 2012

Effectif régulier (personnes)	1 989

17. Les données sur l'embauche du personnel régulier n'incluent que les recrutements.
18. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel n'incluent que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

3. MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi en 2011-2012

Rappel de l'objectif d'embauche :

Pour les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées, atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % de l'effectif régulier.

Statuts d'emploi	Embauche totale 2011-2012	Nombre d'embauches des membres de groupes cibles en 2011-2012					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[19] (%)
Réguliers	164	25	0	1	3	29	17,7
Occasionnels	72	3	0	0	2	5	6,9
Étudiants	118	11	3	0	0	14	11,9
Stagiaires	41	2	0	1	0	3	7,3

Taux d'embauche des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs[20]

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2008-2009	25,0	6,9	37,5	16,7
2009-2010	25,4	9,2	29,2	18,0
2010-2011	25,5	27,1	21,2	17,1
2011-2012	17,7	6,9	11,9	7,3

19. Le taux d'embauche par statut d'emploi est calculé selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2011-2012 dans le statut d'emploi.
20. Conformément aux dispositions des conventions collectives en vigueur, certains employés occasionnels ayant accumulé au moins 44 mois d'ancienneté au cours des 48 mois précédant la signature des conventions collectives ont pu accéder au statut d'employé temporaire. En considérant ces personnes, le taux d'embauche de membres de groupes cibles au Centre passe de 23,1 % à 17,7 %, soit 29 membres de groupes cibles sur un total de 164 personnes recrutées.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Rappel des objectifs de représentativité :

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Groupes cibles	2011-2012		2010-2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	139	7,0	117	6,6
Autochtones	15	0,8	14	0,8
Anglophones	16	0,8	15	0,8
Personnes handicapées	34	1,7	33	1,9

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emplois au 31 mars 2012

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[21]		Personnel technicien et de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%	N^bre	%
Communautés culturelles	4	3,1	87	8,8	47	5,5	-	-	1	5,9	139	7,0
Autochtones	1	0,8	7	0,7	6	0,7	-	-	1	5,9	15	0,8
Anglophones	0	0	12	1,2	4	0,5	-	-	0	0	16	0,8
Personnes handicapées	1	0,8	10	1,0	23	2,3	-	-	0	0	34	1,7

21. Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines.

4. FEMMES

Taux d'embauche des femmes en 2011-2012 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	70	47	56	18	191
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2011-2012 (%)	42,7	65,3	47,5	43,9	48,4

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2012

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[22]	Personnel technicien et de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	128	986	858	-	17	1 989
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	50	437	477	-	1	965
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	39,1	44,3	55,6	-	5,9	48,5

5. MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Les conseillers en gestion des ressources humaines ont sensibilisé tous les gestionnaires à l'importance d'accorder la priorité à l'embauche de membres de groupes cibles pour les emplois réguliers.

22 Y compris les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines, enseignants, médecins et dentistes.

Annexe 5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE APPLICABLE AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

Section I

OBJET

1. Le présent code d'éthique et de déontologie, établi en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (D. 824-98), s'applique aux membres du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec. Il a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des clientèles dans l'administration du Centre et de responsabiliser les membres du conseil d'administration.

Section II

ÉTHIQUE

2. Les principes d'éthique tiennent compte de la mission du Centre, des valeurs qui sous-tendent son action et de ses principes généraux de gestion.

3. Le Centre a pour mission de fournir ou de rendre accessibles aux organismes publics les biens et les services administratifs dont ils ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, notamment en matière de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

   À cette fin, le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratif aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins des organismes. Le Centre se préoccupe de la disponibilité de ses services en région et de l'impact économique régional de son action. Il privilégie également le développement d'une expertise interne en matière de services administratifs.

4. Les membres sont nommés pour contribuer à la réalisation de cette mission. Leur contribution doit se faire dans le respect du droit, avec indépendance, loyauté, diligence et efficience. Ils peuvent toutefois exprimer leur dissidence sur toute question étudiée par le conseil d'administration.

   Chaque membre s'engage à promouvoir les valeurs organisationnelles suivantes :

   1° le sens du service;
   2° le respect ;
   3° l'esprit d'entreprise;
   4° l'intégrité.

Section III

DÉONTOLOGIE

5. Dans l'accomplissement de ses fonctions, le membre est soumis aux directives du président du conseil d'administration. Il doit participer activement à l'élaboration et à la mise en œuvre des orientations générales du Centre.

6. Le membre doit être loyal envers ses collègues et faire preuve de courtoisie dans ses rapports avec eux.

7. Le membre doit dissocier de l'exercice de ses fonctions à titre de membre du conseil d'administration la promotion et l'exercice de ses activités professionnelles ou d'affaires.

8. Le membre doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions sur des questions touchant la mission du Centre.

   Il doit prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane et faire preuve de réserve dans la manifestation de ses opinions politiques.

9. Le membre doit agir avec désintéressement. Il ne doit pas solliciter, accepter ou exiger, dans son intérêt ou celui d'un tiers, ni verser ou s'engager à verser à un tiers, directement ou indirectement, un cadeau, une marque d'hospitalité ou tout autre avantage ou considération.

10. Le membre ne peut s'engager auprès d'un tiers, ni lui accorder une garantie quant à l'issue de son vote ou d'une décision du conseil d'administration.

11. Le membre ne peut confondre les biens du Centre avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit d'un tiers. Il en va de même des services mis à sa disposition par le Centre.

12. Le membre doit respecter le caractère confidentiel des discussions tenues lors des séances du conseil et des renseignements portés à sa connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

    Il ne doit pas faire usage d'un renseignement confidentiel porté à sa connaissance en vue d'obtenir un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, pour lui-même ou pour un tiers.

13. Le membre ne peut exercer ses fonctions dans son propre intérêt ni dans celui d'un tiers. Il doit prévenir tout conflit d'intérêts ou toute apparence de conflit d'intérêts et éviter de se placer dans une situation qui le rendrait inapte à exercer ses fonctions.

    Il est notamment en conflit d'intérêts lorsque les intérêts en présence sont tels qu'il peut être porté à préférer certains d'entre eux au détriment du Centre ou y trouver un avantage direct ou indirect, actuel ou éventuel, personnel ou en faveur d'un tiers.

14. Le membre doit déposer auprès du secrétaire du Centre une déclaration écrite, conforme à celle reproduite en annexe, mentionnant l'existence de tout intérêt direct ou indirect que lui ou une personne liée peut avoir avec le Centre et susceptible de le mettre en conflit d'intérêts. Cette déclaration doit être mise à jour annuellement, ainsi que dans les soixante jours de tout changement important.

15. Le président-directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre membre qui a un intérêt direct ou indirect dans une corporation, une société ou toute autre entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du Centre doit dénoncer cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur la corporation, la société ou l'entité dans laquelle il a cet intérêt. Il doit, en outre, se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

16. Au terme de son mandat, le membre ne doit pas tirer un avantage indu de ses fonctions. Il est tenu de respecter la confidentialité des renseignements portés à sa connaissance et de ne donner à quiconque un conseil fondé sur des renseignements non accessibles au public.

Dans l'année qui suit la fin de son mandat, il ne peut agir au nom ou pour le compte d'autrui dans une procédure, une négociation ou une opération à laquelle le Centre est partie.

Section IV

DISPOSITIONS FINALES

17. Le respect du présent code d'éthique et de déontologie fait partie des devoirs et obligations des membres. Le président du conseil d'administration en assure le respect.

18. Le membre est redevable envers l'État de la valeur de tout avantage que lui ou un tiers a reçu en violation du présent code d'éthique et de déontologie.

19. Outre le présent code, les membres du conseil d'administration sont également liés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les normes les plus exigeantes s'appliquent.

20. Conformément à l'article 37 de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (2005, c. 7), le présent code doit être publié annuellement par le Centre dans son rapport annuel de gestion.

21. Le présent code entre en vigueur le 7 avril 2006.

ANNEXE AU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Déclaration relative aux conflits d'intérêts
(Article 14)
Aux fins de la présente déclaration :

- les entreprises, associations ou organismes peuvent être à but lucratif ou sans but lucratif;
- l'intérêt peut être financier ou purement moral;
- un intérêt peut notamment prendre la forme d'actions, de parts, d'options, de créances, de liens de propriété, de droits ou de privilèges découlant d'un emploi antérieur ou même d'une dette dont le déclarant est débiteur.

DÉCLARATION :

Je, _____ , membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare les intérêts suivants :

1. Fonctions que j'exerce ou intérêts que je détiens dans les entreprises, associations ou organismes suivants :

ENTREPRISE, ASSOCIATION OU ORGANISME	DESCRIPTION DE LA FONCTION	NATURE DE L'INTÉRÊT

2. Au meilleur de ma connaissance, la liste des entreprises, associations ou organismes à l'égard desquels mon employeur, mon conjoint, mes enfants à charge, ainsi que la personne morale, la société ou autre entreprise dont je suis propriétaire, actionnaire, administrateur ou dirigeant, exercent des fonctions ou détiennent des intérêts :

ENTREPRISE, ASSOCIATION OU ORGANISME	PERSONNE EXERÇANT LA FONCTION OU DÉTENANT L'INTÉRÊT	DESCRIPTION DE LA FONCTION	NATURE DE L'INTÉRÊT

Je, _____ , membre du conseil d'administration du Centre de services partagés du Québec, déclare n'avoir aucun intérêt direct ou indirect dans une entreprise, association ou organisme.

_____ _____
SIGNATURE DATE

Centre
de services partagés
Québec